د. أحمد الجلاد

دكتوراه الفلسفة علوم البيئة
البيئة السياحية

دراسات بيئية

دبلوماسية الإتيكيت والمراسم



العمل السياحي

الناشر





دراسات بيئية

دبلوماسية الإتيكيت والمراسم في العمل السياحي

تأليف

الدكتور / أحمـــد الجـــــلاد

دكتوراه الفلسفة علوم البيئة

الهيئة السياحية

رقم الإيداع الدولى I.S.B.N
977-17-6922-7
رقم الإيداع ٢٠٠٩/٨٤٥٧

محتويات فهرس الكتاب

مقدمـــــــــة

يسرني أن أقدم إلي القارئ المصري والعربي الكريم ، والعاملين والدارسين وخريجي السياحة والفنادق كتاب (((دبلوماسية الإتيكيت والمراسم فى العمل السياحى))) في :-

آداب التعامل الســــــياحي (الإتيكيت)

بروتوكول المراسم الدبلوماسية (التشريفات)

إن هذا الكتاب الحديث – ولعله أحدث كتاب يصدر باللغة العربية حول موضوع أسلوب التعامل مع الآخرين وخاصة السائحين وذوي الاحتياجات الخاصة منهم – جاء يسد فراغا ملحوظا في المكتبة السياحية . في موضوع امتزج فيـــه الشكل بالجوهر ، والمظهر بالمخبر ، والتشريف بالتكليف .

سيظل الكتاب أهم دعائم بناء المجتمع والإنسان فالإتيكيت هو " ثقافة السلام " فيـــه استثمار لمستقبل أبنائنا وهو ضمان أكيد لإرساء دعائم السلام الاجتماعي والتسامح ورفض العنف والتواصل مع الآخرين والحضارات الأخرى .

والغرض من إثارة موضوع الإتيكيت والـــسائح فـــي آداب التعامـــل السياحي ، و بروتوكول المراسم الدبلوماسية ، في هذا التوقيت يعود للمتغيرات الاجتماعيـــة التـــي يوجهها المجتمع في أساليب التعامل الاجتماعي ، فهدفنا من هذا الكتـــاب المحافظـــة

على تراث الماضي وما تبقى منه من تقاليد وعادات من اجل الإبقاء علـــى الأصـــول العريقة لمجتمعنا .

فالسياحة منتج نهائي لحالة المجتمع ككـــل ، بكـــل ظروفـــه الاجتماعيـــة والثقافيـــة والسياسية ، وهما نتاج القيم والسلوكيات السائدة بين أفراد المجتمـــع ، ولـــذا فـــإن النهوض بالسياحة مسئولية اجتماعية ، الأمر الذي يتطلـــب ، فضـــلا عـــن الـــوعي الجماعي بأهمية هذه الصناعة ، وضع دستور للتعامل الاجتماعي هذا الدســـتور هـــو الإتيكيت.

فالجمال يكمن في البساطة ، وما أجمل أن يكون الإنسان بسيطا رقيقا فـــي تصـــرفاته وشخصيتها وفي تعامله وأقواله وأفعاله وملابسه وزينته دون أدنى تكلف ، يخطئ من يظن أن الاتيكيت هو أن تتفوه بكلمات أجنبية (إنجليزية او فرنسية) ، أو أن تأكل بيدك اليسرى ، وترقق صوتك.

فمن الواجب أن لا نقلل من أهمية دبلوماسية الإتيكيت ذلك لأن العلاقـــات الشخصـــية تلعب دورا هاما في العلاقات العامة ، والسلوكيات الإنسانية التي يجب على المرء أن يضعها في اعتباره . كالترحاب والتوديع الحار للضيوف ، وهذا دليل الاحترام والتقدير والترحيب لهؤلاء الضيوف.

ولعل ما جاء بالكتاب الذي أضعه ، في فصوله الخمسة حيث يشمل ، الإتيكيت وفـــن العلاقات العامة تبين فيه :- « مفهوم و ماهية الإتيكيت و أهميته وأهدافه ودوافع تعلم الإتيكيت للمشتغلين بالسياحة والفنادق ».

الإتيكيت فن التواصل مع السائحين والزوار حيث نناقش موضوع « صفات من يقوم بممارسة الإتيكيت سلوكيات خاطئة تؤثر على العملية السياحية » ، السياحة والإعاقـــة نتناول في هذا الفصل « أهمية السفر والسياحة للمعاقين. ذوى الاحتياجات الخاصـــة ودورهم في صناعة السياحة » ، دبلوماسية الإتيكيـــت والبروتوكـــول ، البروتوكـــول والمراسم الرسمية . نناقش « أهم قواعد البروتوكول ومجالات تطبيقها. والملابـــس الرسمية في المراسيم . المآدب الدبلوماسية و أسبقية الأوسمة وطريقة حملهـــا فـــي المآدب الدبلوماسية أو الرسمية. ومراسم رفع العلم الوطني على الســفن التجاريـــة والسياحية ».

بين أيدي القراء الأعزاء من خلال التجارب العملية ، يسهم في تبسيط أساليب التعامل مع الآخرين في زمن يميل إلي العنف . إن هذا الكتاب محاولة لمواجهـــة التغيـــرات ومسايرة عصر التطور .

المؤلف

د / أحمد الجلاد



الإتيكيت وفن العلاقات والتعامل

الفصل الأول

الإتيكيت وفن العلاقات والتعامل

أولا : مفهوم الإتيكيت والعلاقات الاجتماعية :-

يواجه الإتيكيت كمفهوم العديد من المشكلات ويعود ذلك لنتيجة سوء إدراك للمفاهيم والتحديات الصعبة في تنفيذ البرامج الخاصة به وعدم الاكتراث بأهميته ، علاوة على عدم تحديد مفهوم الإتيكيت من خلال النظام المعرفي .

فالإتيكيت : هل هو فن أم علم ... هل هي ظاهرة خاصة لكل شعب دون الشعوب الأخرى؟ أم ظاهرة لم تأخذ حظها بعد من التأصيل النظري؟ أي ما المقصود بالإتيكيت؟

الإتيكيت : هل هو فردي وبالتالي ذاتي ؟

هل يمكن أن يتسم بالعمومية ؟

هل هو فطري .... يوجد لدى بعض الأفراد ولا يوجد لدى الآخرين ؟

هل يمكن استثارته لدى الأفراد بالتربية والتعليم ؟

الإتيكيت : هل الاتيكيت يختلف بحسب الشعوب ، وبالتالي فإنه في قسم منه ذو طبيعة اجتماعية ؟

هناك مشكلة أخرى ... تدور حول طبيعة الإتيكيت . ومن يقوم به ...

الإتيكيت : هل الإتيكيت قابل للتقنين أي أن توضع له قوانين ؟

هنا مشكلة وهي عدم توافر الأخصائي المؤهل الذي يهتم بواجبات الإتيكيت كما ينبغي لها أن تكون .... كما تتداخل اختصاصات بعض المهن ، وتخبطها في اختصاصاته . وهنا نجد أن الدراسات البيئية في دبلوماسية الإتيكيت والمراسم في العمل السياحي تشير إلي علم النفس البيئي لدراسة الاتيكيت أنه فرع من فروع العلم يهتم بالتفاعلات والعلاقات بين البشر بعضهم لبعض والبيئات المحيطة بهم .

وقد اعتقد علماء نفس الجشطالت أن البشر لديهم ميل فطري لتنظيم عالمهم الادراكي في ابسط صورة ممكنة . ولدعم هذه الفكرة أكدوا الحاجة البشرية الماسة لتحديد العوامل الادراكيه التي تسهم في توضيح الشكل وإبرازه .

فيمكن لعلم النفس البيئي أيضا عند دراسته لعلم الاتيكيت أن يقدم لنا معلومات مناسبة حول نوعية الأفراد الذين ينجذبون كنشطين في فنون الأداء .وأسباب هذا الانجذاب ، وكذلك طبيعة المشقات النفسية أو الضغوط الخاصة التي يتعرضون لها .ويمكن لهذا العلم كذلك أن يقدم اقتراحات مفيدة في التعامل بين الأفراد باستخدام علم الإتيكيت، وأيضا حول طرائق الوصول بالأداء إلي مستواه المثالي .

يحسن بنا أن نفهم الدور الذي يلعبه الإتيكيت داخل سيكولوجية الإنسان من خلال فحص الجذور بالإتيكيت . وما أقصده بذلك ليس الإشارة إلي تاريخ الإتيكيت كما يتم تعليمه في العادة ، بل الإشارة إلي الأسس الغريزية والانثروبولوجية للدوافع التي أدت

على نحو حتمي إلي ظهور هذا النوع من التعامل مع الآخرين في المجتمع الإنساني عامة فهل يمكننا أن نكتشف بشائر الأداء الإنساني في سلوك الحيوان ؟

هل هناك خصائص معينة أو قدرات خاصة في المخ البشري تعمل على تعزيز ارتقاء فنون الأداء مع الآخرين وتعزيز الاستمتاع بها ؟

هل يمكننا الوصول إلي استبصار خاص حول الوظائف الاجتماعية والنفسية للأداء ، من خلال ملاحظتنا للطقوس والمراسم الخاصة بالمجتمعات التي يطلق عليها اسم المجتمعات البدائية ؟

الإتيكيت يحدث في ساحة اجتماعية *social arena* وهو الذي يجعل خبرة الأداء البشري حي *live* - أو ما شابه ذلك من أشكال الأداء البشري - وهو ذلك الشعور بأننا جزء من مناسبة اجتماعية ما ، أو من واقعة ما تحدث الآن أمامنا . ويمكن فهم العديد من الظواهر التي تحدث في الحياة الإنسانية من خلال المصطلحات التي استخدمها علماء النفس الاجتماعي لوصف للنشاطات والأحداث الجماعية بشكل عام . الإتيكيت هو فن التعايش مع الآخرين ، وهناك من يذهب إلي أنه دستور التعامل مع الآخر فهي قواعد وعادات وتقاليد متفق عليها سلفا لتنظيم أسلوب التعامل مع الآخرين ، ويمكن أن نقول هي قواعد دولية تنظم بها الاحتفالات والمقابلات والمعاملات ذات الطابع الرسمي ، والدبلوماسي ، والمستوى الاجتماعي .

ثانيا : ماهية الإتيكيت

الإتيكيت (فن المعاملة) هي الترجمة لكلمة إتيكيت *Etiquette*

ويمكن تعريف الإتيكيت على أنه(فن الخصال الحميدة) أو (آداب السلوك الاجتماعي) وهى قواعد السلوك والعادات الحميدة المتعارف عليها وتوجيهها إلى القواعد المرئية في السلوك الاجتماعي والدبلوماسي لأنهما موضوعان متعانقـان ويكمـل بعضـهما البعض، وهى تنظم علاقة الإنسان بالإنسان، وما هو مألوف لدى الغيـر مـن القـيم والعادات الحميدة.

أصل كلمة إتيكيت :

كلمة فرنسية لفظيا معناها البطاقة : *THE TICKET* -

وهنا نتساءل ......ما علاقة البطاقة بالإتيكيت ؟

بطاقات الدعوة للمناسبات وهي تعني أسلوب أو سلوك معين في مناسبة معينة – لو دعيت إلى حفل بفندق مثلا : كيف أتصرف ؟

خلف بطاقة الدعوة التعليمات / الوصول – سلم المعطف على باب الفنـدق .. ادخـل سلم على الداعي .. اجلس في غرفة الشاي ... كلم كبير الخدم وهو يعطيك التعليمات.

معنى كلمة إتيكيت :

سميت بمعناها الأجنبي وكلمة إتيكيت جاءت من كلمـة فرنسـية قديمـة *etiquette* ومعناها التذكرة الصغيرة وقد كانت هذه التذكرة الصغيره في فرنسا تمنح لمن يشترك

في إحتفال عام وكان موضحا على التذكرة التعليمات الخاصة بما سيجري في الاحتفال ، وكانت هذه التعليمات في البداية للآداب والقواعد التي عرفت بالإتيكيت. هي الطريقة السليمة للتصرف أمام الناس.. الاتيكيت هو الدقة والذوق وتقدير الآخرين واحترامهم وبساطة التصرف.

واليوم تقلصت كلمة تذكرة الصغيرة لتشير إلى بطاقة العنـوان أي الكـارت الصـغير المستخدم للتعريف بالزيارة أو التهنئة أو الاطمئنان على الصـحة وإرسـال التهـاني والشكـر ....

فإن تعريف الإتيكيت في الموسوعة البريطانية يشير إلى(((السلوك الذي يساعد الناس على الانسجام والتلاؤم مع بعضهم البعض ، ومع البيئة التي يعيشون فيها))).

فالإتيكيت إذا كلمة تعني التهذيب واللياقة وتحمل الفرد على تحسين علاقته بالآخرين. كما تعني حسن التصرف واللطف للحصول على احترام الذات وتقدير الآخرين.

وفي الموسوعة الأمريكية (((الإتيكيت كلمة تعني التهذيب واللباقة وتحمل الفرد علـى تحسين علاقته من الآخرين))) فهو إذا مصطلح أوروبي يقصد به الآداب العامـة فـي التعامل والتفاعل مع الأشياء ومرجعيتها هي الثقافة الإنسانية الشاملة.

(((الإتيكيت يعني حسن التصرف واللطف للحصول على احترام الذات وتقدير الآخرين)))

مما سبق يتبين إذا الإتيكيت هو سلوك والسلوك هو مجموعة من الاستجابات المحددة التي يقوم بها الفرد في أي موقف نتيجة لموقف أو حادث همسة لا يمكن تغير السلوك بدون تغير القنا عات.

- وتعني كلمة إتيكيت باللغة العربية معاني متنوعة وفصيحة الأسلوب ، أي هي مثال حي لتصرف بشري إنساني متمثل في الذوق العام ، أو الذوق الاجتماعي ، أو آداب السلوك ، أو اللياقة ، أو فن التصرف في المواقف الحرجة .
- هناك من يرى أن الإتيكيت هو نسيج متواصل من القواعد والسلوكيات واللباقة في الحديث والحياة اليومية – فهو الدقة والذوق وتقدير الآخرين واحترامهم وبساطة التصرف.

تعريف الإتيكيت:

عرفت الأستاذة مي السديري أستاذة في علوم فن الإتيكيت ومديرة المعهد الدبلوماسي النسائي بالرياض فن الاتيكيت قائلة انه عبارة عن الأخلاق الحميدة وتحسين السلوك الاجتماعي المتعارف عليه في المجتمع.

ويرى المؤلف : أن الإتيكيت له أسس ومعايير بل هي قواعد لسلوكيات إنسانية متعارف عليها ومعرفة بالمجتمعات المتحضرة .

فالإتيكيت يعد أسلوب أو سلوك مكتسب وذاتي أي مجموعة من السلوكيات الإنسانية التي يجب على المرء أن يضعها في اعتباره أينما حل وحيثما ذهب وجلس .

فالفرد المتحضر عليه أن يطور شخصيته وسلوكه و ذاتـــه ... مـــن خـــلال تعلمـــه واكتسابه معايير التعامل مع الآخر خلال دروس بسيطة في التعامل " بالإتيكيـــت " أي كيف أزيد ثقتي في نفسي ، وأن اكتسب علم الفراسة كيف يتفاعل الفرد مع الحـــوار وفهم الشخص المتحاور ، كيف أدير لغة الحوار بدون تعجـــرف أو إحســـاس الآخـــر بنقص . كيف يكون صوتي مسموع وغير منخفض مع قلة الكلام . تعلـــم أن تقـــول الصدق فهو أساس للتعامل في مهنتنا ، لا تقبل عصبية وتهور واندفاع احد بعصـــبية وتهور مماثل. فالحديث يجب أن يكون هادئاً ومحترماً وليس فيه سباب .

كما أن تطوير أسلوب الحوار مع الآخر يحتاج إلي إعادة نظر ، وهذا ما نطلق عليـــه إدارة تطوير الذات " أي كيف يفهم الفرد ذاته ؟ وكيف يفهم الآخر بشكل صـــحيح ؟ . فإن فنون الإتيكيت تجعل من الفرد شخصية قيادية قادرة على النجـــاح فـــي حياتهـــا العملية .

فالإتيكيت فن حسن الانطباع الجمالي لدى الآخرين .

فلنتعلم كيف نمشي ؟ كيف نجلس ؟ كيف نقف ؟ كيف أكون ذكي الرائحة ؟

كيف أكون نظيف ومرتب ؟ هذا هو الانطباع الجمالي المرغوب لدى الناظرين.

يتبين مما سبق :- الإتيكيت هو مجموعة القواعـــد والمبـــادئ المكتوبـــة وغيـــر المكتوبة التي تنظم المجاملات والأسبقية في مختلف المناسبات والحفـــلات والمـــآدب الرسمية والإجتماعيه ، وتدل هذه القواعد والمبادئ على الخلق السليم القويم الـــذي

يجمع بين الحسن والرقة والبساطة والجمال ، لذا يمكن تعريف الإتيكيت على أنه فن الخصال الحميدة أو انه فن المجاملة - هي فن الإرضاء . وهي الصفه التي تجد طريقها إلى كل قلب وتعطي فكرة حسنة عن صاحبها وهي تقدم على أساس أن يراعى المرء ويضع في اعتباره شعور وحقوق وأماني الآخرين .

العاملين في السياحة والفندقة يعد الإتيكيت من سلوكياتهم وطبيعتهم ، توضع في اعتباراتهم أينما ذهبوا وحيثما تواجدوا فالاتيكيت لديهم كما نرى آداب وسلوك فن التصرف في المواقف الحرجة .

- القدرة على استشفاف النفس في وقت قياسي هو فن عدم استخدام لغة الجسد أي " من يحركون أيديهم كثيرا في الحديث " وحركات الجسم / تعبيرات الوجه / الإشارات / فن اللياقة في الحديث والمظهر/ هو فن الذوق الاجتماعي بل هو ذوق عام .

فالإتيكيت لدى العاملين في السياحة والفنادق منهج وأسلوب حياة "دبلوماسية الحياة" مراسم معروفة ومتعارف عليها في الأعمال الإنسانية والأعمال المتحضرة ، هي " برتوكولات وقواعد ومعايير وأسس متبعه لديهم " .

الإتيكيت لدى العاملين في السياحة والفنادق هو الخط الفاصل بين الخطأ والصواب . فالعاملين في مجال السياحة والفندقة على علم تام بأن فن الإتيكيت هو السلوك الراقي في التعامل بين بني البشر أي بين الحضارة والبربرية أي فن معرفة بناء مجتمعات

حضرية في التعامل أكثر ودا وتطابقا داخل وحدات المجتمع المحلي مع تزايد إيقاع التقنية الالكترونية والفضائية.

مما سبق يتبين أن الإتيكيت هو: فن التعامل/ السلوك / أخلاق / ذوق / تصرف/احترام الذات والآخرين / فن التعامل مع الآخرين / فن الخصال الحميدة / فن التصرف الراقي المقبول اجتماعياً.

فلدى العاملين في السياحة والفندقة قناعة راسخة في وجدانهم بالتغير الشديد في أسلوب الحياة ، بل كل ما حولنا يتغير بشكل سريع ، بالحياة والمجتمعات البشرية في صيرورة دائمة . فإن الوقت لدينا يترجم بالمال ، كل ما حولنا في سباق مع الزمن يتسابقون لبث الحيوية والنشاط في النفوس . حياتنا رتمها سريع سفر بالطائرات أسرع من الصوت ، استخدام لجهزة حديثة للاتصالات وسرعة نقل المعلومات ، تعددت في حصر التكتلات الاقتصادية ، هناك أفراد تعمل ضمن منظومة بشرية تحررت كثيرا من الإقليمية ، وقت الفراغ بدأ يقل وأصبح على حساب العلاقات الاجتماعية كثيرا .الإتيكيت هو سلوك بالدرجة الأولى ،، والسلوك هو : تصرف / ممارسات :

- مجموعة من الاستجابات المحددة التي يقوم بها الإنسان في أي موقف نتيجة لموقف أو حادث.
- وطريقة التعامل مع الآخرين والتصرف معهم وردة الفعل تجاه انفعالاتهم وتصرفاتهم.

ويعرفه (موسى شربل) في كتابة آداب السلوك الإتيكيت بأن : لكل مجتمع عاداته وتقاليده التي مارسها ويمارسها بشكل عفوي وبدون تكلف، وهي تختلف بين بلد وآخر، بيد أن أنواع سلوك عامة تسود المجتمعات الراقية، يستطيع كل إنسان أن يكتسبها بالتعلم ، وهي ما أطلق عليه الفرنسيون كلمة *Etiquette*.

ثالثا : الإتيكيت أهميته وأهدافه لدى للمشتغلين بالسياحة والفنادق .

مما لا شك فيه أن أي إنسان يرغب في أن يكون شخصاً محبوباً ومحترماً بين الناس، ولكن ذلك لا يكون إلا بالحرص على التمسك ببعض القيم.. وهذه القيم عبارة عن مجموعة المبادئ الأخلاقية والإنسانية الأساسية التي اعتمدت عليها البلاد المتحضرة، وسوف نجد أن القواعد المرئية في السلوك الاجتماعي والدبلوماسي تنظم العلاقة بين الإنسان وأخيه الإنسان وما هو مألوف لدى الغير من القيم والعادات الحميدة ، لأن طبيعة الإنسان الاجتماعي تفرض عليه التأقلم عندما يختلط أو يندمج مع أشخاص من معادن مختلفة، ولا مانع من ذلك على أن يحتفظ لنفسه بعادات وتقاليد بلاده لأن الهدف من الاندماج هو توطيد العلاقات بطريقة أمينة ولبقة.

ويرتفع شأن الفرد بثلاث صفات هامة وأساسية هي الاحترام والنظام والذوق، وبارتفاع شأن الفرد يرتفع شأن المجتمع، وبارتفاع شأن المجتمع تسمو العلاقات الإنسانية بين البشر جميعاً؛ فيتعامل الناس بما يجب أن يتعاملوا به من قواعد صحيحة وأصول إنسانية حميدة.

لماذا نحتاج إلى تعليم الاتيكيت للمشتغلين بالسياحة و الفنادق ؟

يحتاج الجميع وخاصة خريجي السياحة والفنادق إلى تعلم فنون الاتيكيت لخلق جيل واعي يملك من الأخلاق والعادات والأعراف الحسنة التي تمكنه للنهوض بالمجتمع والعملية السياحية وللسمو بالعلاقات الإنسانية لدى الزائرين والسياحيين لمصر ....

لماذا الإتيكيت؟

لأن أي تصرف أو سلوك قد يعطي صورة عن ذاتك جيدة أو سيئة. الاتيكيت يحميك من أي إساءة في أي مكان .

إذا مفهوم(الإتيكيت)هو مجموعة تصرفات تؤدي إلى احترام النفس واحترام الآخرين. وكل شخص لا يحترم نفسه ولا يقيم اعتباراً لقيمها لا يحق له إن يطلب من 'الآخرين اعتباره واحترامه.

وآداب السلوك قديمة قدم التاريخ فقد نشأت مع نشأة الحضارة، ووجهت نشاط الشعوب المتقدمة على مراحل التاريخ. والشعوب الحديثة في الغرب تمارس "إتيكيت" بعينة تبرز من خلال معالم التهذيب والخطوط الأساسية التي تلتزم بها في حياتها العامة والخاصة.

* <u>أهمية الإتيكيت</u>

أسهمت الثورة التكنولوجية في إحداث نقلة هامة في المستويات المادية للمجتمع الحديث ، وتلاحق التقدم والتطور بفضل تقدم المعرفة التكنولوجية .

ولحسن الحظ فإن هذا الواقع الجديد يصادف تطورات أكثر ايجابية جديدة في هذا القرن ويرجع هذا الفضل بدوره إلي الإنسان صانع الحضارة والذي يستخدم علمه في تحقيق حياة أفضل للبشرية ، فأصبح الإتيكيت أحد متطلبات هذا العصر ، لما له من تأثير في الحد من المشاكل المترتبة عنها .

يلعب الإتيكيت دوراً فعالاً في تربية النشء ، ويساهم في تحقيق النمو المتزن للفرد فالإنسان وحده لا تتجزأ يتأثر ككل ، ينمو ليشمل جوانب الإنسان كلها .

حيث أكد الباحثين في مجال علوم البيئة وعلم الاجتماع وعلم النفس والمتخصصين في التربية والإتيكيت على ضرورة مزاولة الأفراد للأنشطة الإتيكيت كوسيلة لتقليل التوتر العصبي والنفسي الناتج عن الإرهاق نتيجة عدم التفاعل مع الآخرين .

واشارو إلي أن الاتيكيت وأسلوب ممارسته مع الآخرين عامل مضاد ضد الملل والاكتئاب النفسي والصراعات النفسية والإحباط النفسي التي تعد من أمراض العصر ولذا يجب أن يدرك كل فرد في المجتمع أهمية النشاطات البيئية والسفر وكذلك الآداب والفنون . كما ينبغي أن يتبارد إلي الذهن عدم الاهتمام بالإتيكيت وأنه ليس له قيمة لها في المجتمع .

وترجع أهمية الإتيكيت إلي أنها تساهم في اكتساب الفرد للخبرات والمهارات والأنماط معرفية وتنمية التذوق والموهبة وتهيئ الفرص للإبداع والابتكار .

ومن هذه الأهداف الوعي بالإتيكيت كأسلوب في التعامل وذلك لمعاونة الأفراد والجماعات لكي يكتسبوا الوعي والحساسية بأسلوب التعامل مع الآخرين والبيئة المحيطة بهم.

١- المعرفة بالإتيكيت

لمساعدة الأفراد والجماعات في إدراك الفهم الأساسي للحياة الشاملة وأسلوب الحياة الجيد ، والمشاكل المرتبطة بها ومسئولية الإنسانية ودورها في تعلم الفرد الذوق العام.

٢- السلوك و القيم الاجتماعية والاتجاهات

لمساعدة الأفراد والجماعات على إحراز القيم الاجتماعية والشعور القوى نحو الانتماء للبيئة التي يعيش فيها الأفراد والدوافع لاشتراكهم بفاعلية وايجابية في تحسين علاقاتهم ومعاملتهم الإنسانية .

٣- المهارات في الاتيكيت

مساعدة الأفراد والجماعات على إحراز المهارات في التعامل والتفاعل مع الآخرين لحل مشاكل البيئة .

٤- القدرة على التقويم

لمساعدة الأفراد والجماعات على تقويم مقاييس التعامل البيئي والسلوكي ووضع البرامج النفسية والاجتماعية المؤهلة لهم بالتعاون مع الآخرين .

٥- الاشتراك في العمل السياحي

لمساعدة الأفراد والجماعات على تطور الإحساس بالمسئولية والطوارئ فيما يتعلق بمشاكل البيئة الاجتماعية .

وبمعالجة هذه الأهداف يمكن رسم الصورة الصحيحة للحصول على خبرة تربوية واسعة في مجال الاتيكيت .

ونظرا للقيمة الاجتماعية للإتيكيت لكل من الفرد والجماعة والمجتمع ، فقد أصبحت له ضرورة اجتماعية في المجتمع المعاصر ، وتشمل هذه الضرورة الاجتماعية للاتيكيت بالنسبة للفرد في كون للإتيكيت عاملا منشطا لقوى الفرد ومساعداً على الإعلاء بالغرائز الضارة بالمجتمع والعملية السياحية وتهذيبها والسمو بها .

وبالنسبة للجماعة فتتمثل في أسلوب التعامل مع الآخر بالإتيكيت لتنمي لديهم جاذبيتهم للجماعة أي مجموعة السائحين . وتنمي لديهم القيم الاجتماعية المثلي وتوحد الأعضاء بعضهم مع بعض ، وتتمثل سلوكيات التعامل في أسلوب الاتيكيت المتبع وتتمثل الضرورة البيئية والاجتماعية للاتيكيت بالنسبة للمجتمع في كون عاملاً أساسياً في دعم السلوك لدى كل من الفرد والجماعة وجعلوهما يؤثران المصلحة العامة

بالإضافة إلي تفهماهما المنافسة البريئة وطريقة الحياة التي تقضيها الحياة الاجتماعية في المجتمع .

أهداف الاتيكيت

يهدف الإتيكيت إلي السعادة وشعور الفرد بالابتهاج في تعامله مع الآخرين وهي طريقة ينشدها الأفراد . ولكن السعادة نتيجة لحياة تتسم بالاتزان . فالإتيكيت له مكانه مميزة في جعل الحياة متزنة بين العمل والراحة وهناك احتياجات حيوية للحياة الايجابية تتمثل في المعرفة وفي الجمال ، والحاجة إلي المثاليات والقيم العليا . فالإتيكيت يعتبر رداً عاطفياً يختلف من شخص لآخر وكذلك يختلف من وقت لآخر للفرد نفسه للحالة الانفعالية التي عليها الفرد .

أولا : الاحساس بالسعادة والشعور بالألفة ومشاركة الآخرين

إن التكيف البشري يجب أن يتفق مع البيئة الاجتماعية ومع مطالب واحتمالات اجتماعية . فإن السعادة التي تنبع من إسعاد الآخرين تمثل أرقى وأسمى الأحاسيس البشرية حيث تتاح الفرص لاكتساب خبرات تعليمية وتربوية كما تساعد هذه الأهداف على إشباع الحاجة النفسية الأساسية للفرد كالحاجة إلي التعارف والحاجة إلي النجاح ، والحاجة بالإحساس بالرضا النفسي ، وبالسعادة واثبات ألانا .

ثانيا : تنمية القدرات الشخصية

فيهدف فالإتيكيت إلي تنمية القدرات الشخصية مما يؤدي إلي خلق وتكوين الشخص أو الفرد فتعمل القدرات الشخصية على تنمية وتطوير القدرات العقلية :

فالعقل هو أهم الطاقات البشرية فممارسة الاتيكيت ينمي ملكات العقل ويدعم القدرات العقلية للفرد ، كما يساعد على التفكير المنطقي السليم عند ممارسة الإتيكيت، وتهدف إلي تدريب قدرات الإنسان العقلية .

وعموما يمكن أن نحدد أهم الأهداف التي يسعى نشاط الإتيكيت إلي تحقيقه في الجانب العقلي وهي على النحو التالي :-

١- تنمية القدرات العقلية .
٢- تنمية القدرات على الإقناع .
٣- تدريب الأفراد على التفكير المنطقي السليم .
٤- تدريب الأفراد على اليقظة الذهنية .

ثالثا : السعادة والابتهاج عند الابتكار والإبداع :

الإتيكيت نوع من الفنون ، فالفن هو محاولة خلق تشكيلات *forms* سارة ، هذه الأشكال تكون سارة ، تبعث السرور إلي العين أو الأذن وهذا ما يظهر بالذات في الصورة بالنسبة للعين ، وفي الموسيقى بالنسبة للأذن أي يحس الإنسان بالبهجة . فهناك من يعتبر الإتيكيت تلك الرغبة الإبداعية وهي الرغبة في الإبداع والابتكار

والتعبير عن النفس من خلال القدرات الابتكارية والإبداعية في أسلوب التعامل مع الآخرين .

فالإتيكيت نشاطا خلاقا نحو إبداع وابتكار أشياء يهيئان أعظم الفرص للجمال وتذوق كل ما هو جميل في المعاملات البشرية .

رابعا : دوافع تعلم الاتيكيت للمشتغلين بالسياحة والفنادق

يرجع أهمية الإتكيت إلي أنها تساهم في اكتساب الفرد للخبرات ، والمهارات ، ولأنماط معرفية وتنمية التذوق والموهبة ، وتهيئ الفرص للإبداع والابتكار في العمل السياحي.

ونظرا لتنوع اهتمامات ، ورغبات ، وعادات الناس وخاصة خريجي كليات السياحة والفنادق ، وتباين خلفياتهم الثقافية تتنوع دوافعهم نحو ممارسة فنون الإتيكيت، حيث يتعلمون :- كيف يتعاملون مع رفاقهم وعملائهم ؟ . ويمكننا أن نستخلص مجموعة دوافع لممارسة الإتيكيت لهولاء الخرجين ويتمثل في المجموعات التالية :-

١ -دافع حركي

لعله لا يوجد لون من ألوان النشاط الخاص بالإتيكيت يحوز الاهتمام التلقائي للافراد ويستولى على انتباههم أكثر من النشاطات بالإتيكيت . إن الدافع للحركة والنشاط يعتبر دافعا أساسيا لكل البشر . والدافع الحركي يكسب الفرد القدرة على أداء عمله اليومي دون سرعة الشعور بالتعب ، مع بقاء بعض الطاقة التي تلزمه للتمتع بممارسة الإتيكيت.

٢-دافع الاتصال بالآخرين

إن الوظيفة للاجتماعية للأنشطة الثقافية كما يؤكدها " فؤاد مرسي " هي وظيفة توجيه فهي التي تهدي - خريجي السياحة والفنادق - ليطور نفسه . وان سمة محاولة الاتصال بالآخرين من خلال استخدام الكلمة سواء أكانت مكتوبة أو ملفوظة ... وبذلك تتضح لنا خطورة الكتاب والاسطوانة كوسائل وأدوات لنقل الثقافة والتي يمكن إيجازها على النحو التالي :-

١- الكتب والموسوعات	٢- وسائل الاتصال الحديث
٣- الحفلات	٤- الأشرطة والاسطوانات
٥- المؤتمرات	٦- المعارض والمهرجانات
٧- الفنون	٨- الرحلات ...... الخ

٣-دافع تعليمي

الإتيكيت علم وهو أسلوب ونمط التعرف على أحسن ما في الكون ، وإيضاح الأفكار والأداء ، لتساعد في تطوير المهارات الفردية والسلوك اللازمة لفهم وتقدير العلاقات المتداخلة بين البشر ، ومدى ما يتمتعون به من ثقافة ، وما تمثله البيئة التي تحيط بهم ، ويتضمن كذلك أسلوب التدريب على اتخاذ القرارات ، وكيفية استنباط وتشكيل أساليب السلوك في كل المجالات التي تتعلق بالقيم والإتيكيت .

فأنشطة الإتيكيت تنطوي على نوع من التعليم ، وقد يستلزم ذلك القيام بالسفر إلي مناطق جديدة ، ومشاهدتها ، وزيارة المناطق الأثرية ، فالقيام بالسفر إلى بيئات متنوعة ينمي معلوماتنا عن فنون الحياة والمعاملات الاجتماعية ، والفنون السائدة فيها وأخلاقيات سكانها وعاداتهم الاجتماعية ، ونماذج الترويح السائد بينهم مما يسهم في تعلمنا أشياء جديدة . وتتيح فرصاً طيبة للاتيكيت والتثقيف والتعليم والاستنارة .

٤-دافع الابداع الفني والتجديد

إن الرغبة في التجديد والإبداع الفني مرآه صادقة للأحاسيس ، والمشاعر ، والعواطف ، والانفعالات .

فالإتيكيت يعتمد على الرغبة لابتكار الجمال تبعا لما يتذوقه الفرد وما يعتبره الفرد خبرة جمالية من حيث الشكل واللون والحركة والصوت . وهكذا يكون خلق الإحساس بالجمال ، وتنمية التذوق الفني من خلال الاهتمام بتموسيقى وألوان الفن الأخرى (كالرسم - النحت - الشعر - التمثيل - المسرح - الفنون الشعبية) ، ذلك أن تقدير هذه الفنون يحقق للمرء الإشباع والرضا النفسي .

فالإتيكيت ألابتكاري له أهمية في تنمية الوجدان أو أهمية روحية ، فقد يصبح طربقا الإتيكيت للحياة .



الإتيكيت هو في التواصل
مع
السائحين والزوار

الفصل الثاني

الإتيكيت هو فن التواصل مع السائحين والزوار

أولا : الإتيكيت والسائحين والزوار

فالتواصل مع السائحين :-

هو سلوك أفضل السبل والوسائل لنقل المعلومات والمعاني والأحاسيس والآراء إلى هولاء السائحين والزوار والتأثير في مشاعرهم وأفكارهم وإقناعهم بما تريد سـواء كان ذلك بشكل سهل وبسيط وصادق ومباشر أو بطريقة لغوية أو غير لغوية .

وهي أيضا نشاط إنساني يؤدي إلى التواصل بين العاملين في السـياحة والسـائحين والزوار ، الغرض منه تبادل المعلومات، وهو نشاط ذو طبيعة خاصة؛ لأنه متواصل غير منقطع لا يمكن إعادته، كما لا يمكن محوه أو عكسه.

ويتبين من ذلك أن:-

١ـ الاتصال يحتوي على صلة أي علاقة بينك وبين من تتصل به.

٢ـ الاتصال يقتضي البلاغ وهو توصيل ما تريده إلى الآخرين بصورة صـحيحة أي استخدام لغة السائح بشكل جيد.

٣ـ الاتصال يعني الاتحاد وهو الاتفاق والانسجام مع الآخرين.

ثانيا : صفات من يقوم بممارسة الإتيكيت

قبل ممارستك لفنون الإتيكيت لا بد أن يكون لديك صفات تؤهلك لذلك .

وفي هذا نذكر لك مجموعة من الصفات تؤهلك لتكون ممتازًا في عملية الاتصال مع الآخرين، وكلما تحققت هذه الصفات في نفسك بصورة أكبر كلما كنت أنجح في الاتصال مع الآخرين.

(١)- صفة التواضع

التواضع أساس هام جدًا في اتصالك مع الآخرين فالشخص المتكبر مهما تعلم من فنون الايتكيت والاتصال والتعامل مع الآخرين لن يصل إلى اتصال ناجح حقيقي، وذلك لأن تكبره سيظل حاجزًا منيعًا بينه وبين الناس.

قال تعالى في كتابه الكريم:

{ تِلْكَ الدَّارُ الْآخِرَةُ نَجْعَلُهَا لِلَّذِينَ لا يُرِيدُونَ عُلُوّاً فِي الْأَرْضِ وَلا فَسَاداً وَالْعَاقِبَةُ لِلْمُتَّقِينَ }

[القصص:٨٣]. صدق الله العظيم

وقال رسول الله ﷺ: "وما تواضع أحد لله إلا رفعه الله". صدق الله العظيم

إن الكبر بمثابة الجدار العازل يعزل صاحبه عن الاتصال بالعالم الخارجي فهو يمنعك من الاتصال بالله قال تعالى في الحديث القدسي:

"الكبرياء ردائي والعظمة إزاري فمن نازعني واحدًا منهما ألقيته في النار ولا أبالي".

ويمنعك من الاتصال بالجنة ودخولها:

"لا يدخل الجنة من كان في قلبه مثقال ذرة من كبر".

(٢) - <u>صفة قبول الآخرين</u>

تقبل الآخرين بكل ما هم فيه الآن بسلوكهم وصفاتهم وأخلاقهم وأفكارهم ومشاعرهم، تقبل ذلك لأن هذا هو الواقع ، ونحن لا نعني بالتقبل أنك توافق على كل أفكارهم أو اعتقاداتهم أو مشاعرهم ، فإنك ستجد في العالم حولك أصناف شتى من الناس ستجد المؤمن والكافر والفاسق، والأمين والخائن، والصديق والعدو، والعصامي والمتسلق ، والصادق والكاذب، والمتواضع والمتكبر إلى غير ذلك من المتناقضات، وإنما أقصد تقبل كل هؤلاء لتقيم علاقات معهم وتتصل بهم، وتتعامل معهم بأسلوب صحيح فهذا تستفيد منه، وهذا تصلحه وهذا تحجم عن شره وهذا تغيره.

فان حديث الرسول مع الإعراب كان يتكلم مع كل اعرابى على لهجته ، والمتتبع للسنة يجد رسول الله ﷺ يقيم علاقات واتصالات مع كل الناس بجميع أصنافهم، فتجده في موقف جالس مع كفار قريش يناقشهم ويدعوهم إلى الإسلام، وفي موقف آخر مع أصحابه يعلمهم دينهم، وفي موقف ثالث يزور جاره اليهودي المريض، وفي موقف رابع مدعو إلى طعام من رجل يهودي، وفي موقف خامس مع أزواجه يداعبهم، وفي موقف سادس مع الجارية منطلقة معه حيث شاءت.

بعض الناس وبكل أسف لا يتصل إلا مع من يوافقونه ويعزل نفسه عن مجتمعه وعن العالم الذي يعيش فيه، وبعضهم يردد كثيرًا أن أغلب الناس لا يعجبونه، وأنهم بحاجة إلى التغير حتى يتصل بهم.

(٣)- <u>صفة الحلم والأناة والرفق</u>

تحتاج إلى هذه الصفات كثيرًا في اتصالك مع الناس فإنه من المعلوم بالضرورة أن الكمال لله وحده عز وجل وأن النقص من طبيعة البشر لذا ينبغي أن نتوقع الخطأ والزلل من الآخرين، فعليك أن تكون حكيمًا مع الناس كاظمًا لغيظك رفيقًا بهم مقدرًا طبيعة النقص في تكوينهم، وإن لم تفعل ذلك وسرت وراء غضبك فقد تنصرم أواصر الأخوة والمحبة ويدب الشقاق والنزاع والخلاف، قال تعالى:

﴿وَأَطِيعُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَلا تَنَازَعُوا فَتَفْشَلُوا وَتَذْهَبَ رِيحُكُمْ﴾ [الأنفال:٤٦]. صدق الله العظيم

وقال رسول الله ﷺ مخاطبا أشج عبد القيس:

"إن فيك خصلتين يحبهما الله الحلم والأناة".

ولم لا تتصف بالرفق وقد قال رسول الله ﷺ: "إن الله رفيق يحب الرفق ويعطي على الرفق ما لا يعطي على العنف وما يعطي على ما سواه" وقال أيضًا صلى الله عليه وسلم: "إن الرفق لا يكون في شيء إلا زانه ولا ينزع من شيء إلا شانه".

(٤) - <u>صفة الرحمة</u>

يقول تعالى في كتابه لنبيه ﷺ: ﴿وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِلْعَالَمِينَ﴾ [الأنبياء:١٠٧]. صدق الله العظيم

ويقول النبي ﷺ:- صلى الله عليه وسلم:

"الراحمون يرحمهم الرحمن، ارحموا من في الأرض يرحمكم من في السماء"

ويقول أيضًا عليه الصلاة والسلام: "إنما يرحم الله من عباده الرحماء".

ـ فإذا تحليت بالرحمة عند ممارسة الإتيكيت تجدها بلسم العلاقات مع الآخرين، وروح الاتصال الصحيح وبدونها تصبح الحياة جافة جدًا وتفقد قيمتها ولا يصبح للاتصال معنى ولا روح . فالرحمة أساس مهم جدًا في اتصالاتك وعلاقاتك ، أن تشعر بالآخرين وتحب الخير لهم وتقدر مشاعرهم ، وترى أحوالهم وظروفهم وتقدرها أي المقولة التي تقول :-

" قدر ظروفهم " تجعلك دائما قادر على العفو والرحمة لهم وهي صفة من صفات الله سبحانه وتعالى " فهو الرحمن الرحيم " وبالرحمة يلتف الناس حولك ويحبونك ولا يملون من الجلوس معك والحديث إليك.

قال تعالى في كتابه الكريم:

{فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ} [آل عمران:١٥٩]. صدق الله العظيم

لقد وصلت هذه الصفة إلى ذروتها في شخص رسول الله ﷺ فكان أرحم نبي بأمته ، وأرحم أب بأبنائه، وأرحم زوج بأزواجه ، وأرحم قائد بجنوده.

ها هي زينب بنت محمد ﷺ ترسل إلى رسول الله ﷺ أن ابنها يحتضر وتطلب منه أن يأتي إليها، فيقول رسول الله ﷺ قال أرسلوا إليها أن لله ما أعطى ولله ما أخذ وكل شيء عنده بمقدار.

فقالت أقسمت عليك أن تأتي فأتى ، النبي ﷺ وأخذ الصبي بين يديه ولنفسه صوت قعقعة فبكى النبي ﷺ ومعه سعد بن معاذ فقال أتبكي يا رسول الله؟ قال: نعم يا سعد هذه رحمة يجعلها الله في قلوب عباده.

ـ حتى الجنة يا أخي الجنة رحمة، جاء في الحديث أن الله يقول للجنة:

((أنت رحمتي أرحم بك من أشاء من عبادي' ولا دخول الجنة ولا تنعم إلا برحمة الله تعالى)).

ـ إن البشرية اليوم تعيش في مأساة عظيمة حروب وكوارث ومؤامرات وخيانات ويعاني ملايين النساء والأطفال والشيوخ والرجال من الظلم والقهر وقلة الأمان والخيانة والمكر والخداع، ولذا فاتصافك بالرحمة أيها القارئ العزيز ليس مفيدًا لك ولا للمحيط الضيق الذي تعيش فيه فحسب بل هو مفيد للبشرية المنهكة المتعبة جمعاء.

ثالثا : إتيكيت الزيارات الاجتماعية أحد دوافع السفر

الزيارات عادات جميلة وواجبات ضرورية تعزز العلاقات الاجتماعية وتقرب الناس الغرباء والأقارب من بعضهم بعضاً، خاصة إذا ما كانت مبنية على أصول الخفة والذوق.و قواعدها تختلف من مجتمع لآخر ، فاحترام مشاعر وعادات الآخرين تبقى عناصر مشتركة في مدارس الإتيكيت المختلفة فهناك نوعان من الزيارات:-

أولا : الزيارات القصيرة :-

التي تختلف حسب هدفها ومناسبتها ومن نريد زيارتهم ، والتي تتمثل في " الزيارات شبه اليومية التي تجري بين الأقارب المقربين والأصحاب" ، وزيارات (المعايدة) التي

نشتهر بها في مجتمعنا الشرقي ((حيث تقوم العائلات في أيام الأعياد بزيارة معارفها ومعايدتهم والزيارات الرسمية في حالات الزواج أو الولادة وغيراهما من المناسبات المفرحة وزيارات واجب التعزية في حالات الموت)).

ثانيا : الزيارات الطويلة :-

زيارات الإقامة ((حيث استضافة الفرد في بيت أحد الأصدقاء أو الأقارب لفترة معينة من الزمن " من أسبوع إلى شهر ". إما بهدف سياحة قصيرة ، وإما بهدف البحث عن عمل ، وإما بهدف العلاج في المدينة)).

فللتواصل قواعد عند الزيارات حيث تتطلب من الزائرين قليلاً من الإتيكيت ومن أهم هذه القواعد:

* الاتصال بمن نريد زيارته مسبقاً أي قبل يوم على الأقل في حالة الزيارات الرسمية أو الواجبات، وقبل بضع ساعات عند الزيارات المتكررة وشبه اليومية، وذلك لكي يعد أصحاب البيت أنفسهم من حيث ارتداء الملابس المناسبة، وترتيب المنزل إذا لم يكن كذلك، وتجهيز ما يريدون تقديمه كواجب للضيافة.

* عند الوصول يتم طرق الباب بذوق ((أي قرع الجرس مرة أو مرتين على الأكثر)) والانتظار حتى يسمع له الإذن بالدخول ويفتح أصحاب المنزل الباب. فمن آداب الاستئذان عند الدخول..

قال رسول الله ﷺ(إذا أستأذن أحدكم ثلاثا فلم يؤذن له فليرجع)

* لدى دخولك إليهم كن هادئاً ومؤدباً وأن تحيي جميع الموجودين وتصافحهم .

قال تعالى (فَإِذَا دَخَلْتُم بُيُوتاً فَسَلِّمُوا عَلَى أَنفُسِكُمْ تَحِيَّةً مِّنْ عِندِ اللَّهِ مُبَارَكَةً طَيِّبَةً)صدق الله العظيم

وقال النبي ﷺ أفشوا السلام بينكم رد التحية بأحسن منها ، وأن ترد التحية بمثلها أو أحسن منها .

لقوله تعالى (وَإِذَا حُيِّيْتُم بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا). صدق الله العظيم

وإظهار السعادة .. وملاقاتهم بالبشاشة والترحاب ..

قال رسول الله ﷺ (تبسمك في وجه أخيك صدقة)

* تأكد من نظافة حذائك قبل الدخول إلى منزلهم حتى لا تسبب الإحراج لنفسك ولهم (نظفوا أفنيتكم ولا تشبهوا باليهود)

* لا تجلس مباشرة في الغرفة أو المكان اللذين يناسبانك بل انتظر أصحاب المنزل ليقوموا بهذه التوجيهات ، ولا تجلس على مسند المقعد أو تمد رجليك للاسترخاء.

*إذا كان هناك أطفال صغار تفادى أن تقبلهم على خدودهم أو أفواههم أو أيديهم، وأن تحملهم وتلتقط لهم الصور، فهذا قد يزعج الأهل في حالة عدم استئذانهم.

* إذا تصرف طفلك بطريقة غير صحيحة أو ارتكب خطأ تؤنبه بطريقة هادئة وتعتذر للموجودين ، ولا توجه كلمات مؤذية لأولادك أو تحاول تربيتهم في أثناء تلك الزيارة فالتربية تكون داخل منزلك أنت.

* لا تضع العطور القوية لدى زيارتك لشخص مريض ، ولا تقم بالتدخين أصلاً في منزل تعرف أنه لا يحب أصحابه السجائر.

* لا تعبث بأشيائهم الخاصة بمن تقوم بزيارتهم ، ولا تستعمل هاتفهم أبداً، وفي حالات طارئه استأذن بكل خجل مبيناً السبب لإجراء مكالمة على أن تكون محلية ،

لا تتجول في المنزل لا تراقب بعينيك يميناً وشمالاً وتنظر إلى ما وراء الأبواب، وهذا يعني غض البصر. قال الله تعالى :-

((قُلْ لِلْمُؤْمِنِينَ يَغُضُّوا مِنْ أَبْصَارِهِمْ وَيَحْفَظُوا فُرُوجَهُمْ ذَلِكَ أَزْكَى لَهُمْ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا يَصْنَعُونَ)) صدق الله العظيم

لقد أصبح الكثير منا لا يبالي بما يملئ بصره به ويسعى لحب الإطلاع على عورة غيره ونسأل الله العافية .

من الذوق عدم الأكل في الطرقات وفى المنازل وفي الشارع .. وعدم الشرب واقفا .. أن لا تأكل دون أن تدعو... وأن تعزم لمن بجوارك .. أو من كان يمشي معك ..على أن يشاركك الطعام.

فان الإتيكيت هو الأخلاق والذوق وعبادة وإياك وفتح الثلاجة أو (البراد) لشرب الماء مثلاً، بل يمكنك الطلب بكل ذوق وهم يقومون بالواجب.

* لا تتدخل في الأمور الشخصية والخاصة لأصحاب المنزل ولا تحرجهم بأسئلتك غير المناسبة خاصة إذا كان لديهم زوار غيرك ، ولا توجه انتقادات معينة على الديكور وعن نظافة وترتيب منزلهم.

* لا تطل السهر عند من تعرف أنه عليه النهوض في الصباح الباكر، أو عند شخص يبدو عليه النعاس والتعب.

* في حالة الوفاة يجب أن تقوم بواجب التعزية لأهل الفقيد الذين أنت على علاقة بهم والمشاركة بالاحتفالات الدينية، وخلال زيارتك عليك ارتداء الملابس الرسمية، فللرجل

يرتدي الزى الوطني والمرآة ترتدي اللون الأسود أو القاتم، ولا تمزح أو تطلق كلمات فكاهية أبداً، وابتعد عن الثرثرة والأسئلة الفضولية.

حاول أن تكون زيارتك قصيرة وتفادى أن تنسى نفسك وتقضي نصف النهار عند من تزور لأن لديهم اهتمامات أخرى يقومون بها حتى لو لم يظهروا ذلك.لا تطلب الأكل إذا لم يعرض عليك أصحاب المنزل تناول الطعام معهم، وإذا خيرك أصحاب المنزل تناول الطعام معهم، وإذا خيروك بين نوعين من الطعام أو الشراب لا تحرجهم بطلب نوع آخر.

رابعا : سلوكيات خاطئة تؤثر على العملية السياحية

* دخول المطعم لابد من إتباع القواعد الخاصة بدخول المطاعم حيث يدخل العميل دون أن تحس به وبحرص حتى لا يزعج لحد ، يتناول إفطاره بهدوء ونظام ، وعليه إتباع سلوك حسن بعدم تخطى الآخرين ، ويقف في الطابور حالة تسخين العيش التوست ، أو تناول البيض الأومليت .. الاعتدال في الطعام كما علمنا ديننا الحنيف وعدم الإسراف في قوله تعالى:

(وكلوا واشربوا ولا تسرفوا إنه لا يحب المسرفين). صدق الله العظيم الاعتدال في المشي..وآدابه .. ومنه:-

قوله تعالى : (وعباد الرحمن الذين يمشون على الأرض هوناً وإذا خاطبهم الجاهلون قالوا سلاما). صدق الله العظيم

وقوله : (ولا تمشي في الأرض مرحا) صدق الله العظيم

فعلى الفرد أن يعرف ما له وما عليه من آداب وسلوكيات .. أثناء تفاعله مع الآخرين .

* فان ما يحدث عكس ذلك لك أن تتخيل المصريون في المطعم في الصباح لتناول الإفطار في الاوبن بوفية .. كلمة مهازل قليلة إنها حقا كارثة ، حيث طريقة جمع الطعام في الطبق وبكميات كبيرة وبطريقة غير صحية ، حيث العين تشبع قبل البطن وعدم أكله كله وبالتالي يرمونه في المخلفات .. كما يقوم بعض الأبناء بأخذ إطباق يضع الطعام بكميات كبيرة ومتنوعة بحجة أن الأطفال معه نائمين ،أو زوجته غير قادرة على النزول للمطعم ، رغم إن التعليمات داخل المطعم المفتوح لا يسمح بدخول الطعام الغرف (حيث هناك نظام لطعام الغرف) دون إذن من مدير المطعم .... أو محاولته لأخذ كميات زائدة من

((المخبوزات والذبدة والبيض المسلوق والمربى والجبن)) ويقوم بإخفائها في الحقيبة التي معه أو تحت ملابسه.... خاصة لو سيدة !!! وقد تكون محجبة أو للأسف منتقبة ..... وهذه ليست إساءة لأحد غيرها هي .

* إما عن الأطفال حدث ولا حرج . عن الأطفال الذين يجرون ويلعبون في المطعم أو اللوبي بالعجلة أو الأسكوتر..... ولا أم تنبه ابنها أو أب يحرك ساكنا ليمنع ابنه... وهناك إباء تقوم بتربية أبنائها في المطعم ، وما تسمعه من ألفاظ ؟؟؟

بل يصل الآمر إلى حد الضرب بالشبشب !!! .

* هناك من يبصق في المطعم ولا يأبه لمن حوله.

* هناك من يحركون الطاولات (منضدة الطعام) حسب رغبتهم رغما عن العاملين في المطعم ونظامه. مما يسبب فوضى وإزعاج في حركة المطعم .

*هناك بعضهم يغمس أطراف أصابعه في الصحن مما يثير اشمئزاز الآخرين.

* هناك بعضهم يحك ظهره بالشوكة أو السكين.

فلو تكلمنا عن طريقة الأكل فإننا نعرف أنك من حقك تدخل علي البوفيه وتتناول ما تريد مرة واثنين إنما ليس بالكم الذي نراه ويلقي في النهاية في المخلفات ... لأن كله علي كله.. ولو أردنا إن نقلد، نقلد الصح والذي يفيدنا .

* وبلا حرج تحدث عن ما يحدث في الطرقات من الأصوات حيث العزف المنفرد من الغناء والأصوات التي تشبه أصوات ؟؟؟

فقال تعالى(وَاغْضُضْ مِن صَوْتِكَ إِن أَنكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ) . صدق الله العظيم

حيث يحلو الغناء بصوت عال... بس للأسف الأجنبي عندما يغني فهو يختار يغني متي.. أما عندنا للأسف... مظاهرة وهتافات.. كما تدب بينهم شجارات عندما يتحاورون ، بل يحلو الحوار بصوت مرتفع جدا... وغير ذلك الكثير من الإزعاج.. فنطالب يخفض الصوت وعدم رفعه أكثر مما يحتاج إليه السامع أنه مطلب انساني فان في ذلك رعونة.

* حمام السباحة وما يحدث فيها . حيث هناك قواعد لدخول ولنزول حمامات السباحة الغرض منها الحفاظ على الصحة العامة.

بخصوص حمامات السباحة أن تكلفة إعداد حمام السباحة للعمل في الفنادق تكلفة عالية جدا ، لذا هناك مسئول يتابع نوعية المياه ، وهناك أجهزة تحدد مقدار التلوث وخطر حدوثه . ولهذا وضعت لوائح ونظام لنزول حمامات السباحة ، لذا لابد من أتباع التعليمات والالتزام بالاشتراطات، واشتراطات الوقاية والآمان.

فنرى شباب يستخدمون حمامات السباحة فور تواجدهم في الفندق ... بل وأكثر من ذلك ينزل من السيارة وقبل دخول الغرف واستلامها ... يستخدمون الحمامات السباحة بملابسهم بشكل غير أدمى ، مما قد يدفع بعض السائحين بمغادرة الفندق .

لذا يتم طبع تعليمات بخط واضح وتنشر في أكثر من مكان واضح حتى يطلع كل من يستخدم الحمام عليها ، فهي في صورة منشور يوقع عليه بالعلم كل من يسمح له باستخدام الحمام.

<u>شروط استخدام حمامات السباحة</u> :-

(١) استخدام حمامات السباحة بالملابس الخاصة (المايوه).

(٢) يزود حمام السباحة بأدشاش الاستحمام بأعداد كافية لاستحمام جميع مستخدمي الحمام قبل النزول إلى الحمام.

(٣) يوجد بجوار حمام السباحة - حمام للقدم - حول الحوض يكون مملوءا بصفة مستمرة بالمياه التي تحتوى على محلول مطهر ويلتزم جميع مستخدمي حمام السباحة بغمس القدم به قبل استخدامك الحمام.

(٤) عدم السماح باستخدام الحمام لآي شخص مصاب بمرض جلدي معدي ظاهر.

(٥) على مستخدم حمامات السباحة إحضار شهادة طبية توضح خلوه من الأمراض المعدية ، ومقدار لياقته البد نية لاستخدام الحمام وأن يكون جميع مستخدمي حمامات السباحة العامة خاضعون للأشراف الطبي.

تسألت إحدى الفتيات أن المرأة لا يجب أن تنزل للبحر، إلا عند ارتدائها المايوه الشرعي، فما المايوه الشرعي وما مواصفاته ؟

"البور كيني"

بداية الإسلام لم يحرم على المرأة نزول الماء، والسباحة فيه، لكن هناك ضوابط لذلك تتفق وستر العورة عند المرأة، فقد أمرت المرأة في الشريعة الإسلامية، ألا تظهر على الرجل الأجنبي إلا بحجاب يغطي سائر جسدها عدا الوجه والكفين (على خلاف)، وهذا معناه ألا يظهر منها عدا الوجه والكفين شيء، سواء مباشرة أو وصفا، وهذا يقتضي أن يكون حجابها مغطيا لجسدها (واسعا لا يصف، صفيقا لا يشف، إلى جانب الشروط الأخرى التي وردت في الشرع لحجاب المرأة المسلمة).

أما المايوه فهو لبسة تلبسها المرأة عرفت من الغرب، تظهر غالب جسدها إلا القليل، فلا يمكن أبدا أن يقترن هذا الاسم باسم أي لبسة تلبسها المرأة يعرفها الإسلام، هذا في الشريعة الإسلامية.

وعلى ذلك فلا يوجد مايوه شرعي للمرأة ، اللهم إن أرادات أن تنزل في حمام سباحة للنساء تأمن ألا يراها فيه أحد من الرجال، فمن الممكن وقتها أن ترتدي ملابس تستر

العورات التي لا ينبغي أن تطلع عليها النساء، وإذا أرادت أن تنزل البحر، فعليها أن تراعي ألا يراها رجل أجنبي على الإطلاق؛ لأنها حتى لو لبست الحجاب فربما التصقت بها ملابسها فوصفت عورتها.

رأت شابة أسترالية مسلمة، من أصول لبنانية، المرأة المسلمة محرومة من متعة نزول المسا بح في أوروبا ، واللعب مع أبنائها، حيث تمنع اللوائح النزول إلا بالمايوه، كما أنها محرومة كذلك من ممارسة الرياضات البحرية.
وقررت أن تُصمِّم زيًا للسباحة، يتناسب مع المرأة المحجبة ؛ لتصمم لنا "البور كيني"، وجمع اسمه بين البكيني والبرقع، وكذلك ال"حجود"؛ الذي جاء اسمه من كلمتي "حجاب" بالعربية، و"hood" الإنجليزية التي تعنى القبعة.

والمايوه الشرعي، أو مايوه المحجبات، كما يُطلق عليه. مصنوع من قماش البوليستر المقاوم للماء، والذي يقي من الأشعة فوق البنفسجية، ويغطي جسم المرأة تمامًا، باستثناء القدمين واليدين والوجه.
* ومن السلوكيات التي تؤثر على السياحة وتجعل السائح يأخذ صورة غير حقيقية عنا الرقص ، الرقص بنقلده غلط . الاجنبى يرقص على صوت الموسيقى ، وخاصة في شكل جماعي، حيث يقودهم شخص واحد يتحركون كما يفعل من حركات على الرتم الموسيقى ، إما نحن نرقص ... حيث يختلط الحابل بالنابل ... إقل ما يقال عنها معركة أو مزبحة.

* فهناك ظاهرة غريبة في سلوكيات بعض الشباب تـؤثر علـى السـياحة وتجعـل السائحات يأخذ صورة غير حقيقية عنا حيث طبيعة بعض السـائحين أن يبتسـمون فتفهم الابتسامة من إحدى النساء بشكل خاطئ .. يبدءوا بمعاكستها .. وهذا يسـبب إحراج ومشاكل لها .. بل مؤشر غير إيجابي للعملية السياحية .

السائح يراقب بعينة ومشاعره المكان ، ومن السلوكيات التي تؤثر علـى السـياحة وتجعل السائح يأخذ صورة غير حقيقية عنا ردود الأفعال من المصريين الغالبية الذين يحضرون في الأجازات هم من يسلكون السلوك السيئ.. وعندما تنبههم أن ذلك غيـر مسموح به خاصة لو إقامتهم حسب العقد أو الاتفاق نصف إقامة .. إفطار+ عشاء.. تجدهم يأخذون الغداء من بوفيه الإفطار...... ويشتكون من سوء المعاملة وتسمع من السيدات ما يؤنب ضميرك ومصر والمصريين وأنك لازم تغير معاملتك..... وتسـيبها علي البحري عشان المصريين.... ورجل يقولك أنتم تعاملونا كده ليه هو إحنا جايين ببلاش.... المسألة ليست ببلاش أو بفلوس. المسألة هي نقـل صـورة سـيئة عـن المصريين الذين يرتادون الفنادق دون معرفتهم وعلمهم لحدود التعامل مـع البيئـة المحيطة الجديدة عليهم وعندما تنبه أحدا لسلوك خاطئ قـام بـه يبقـي بتعامـل المصريين وحش..

* فان الحقيقة تقول أن السياحة حضارة وسلوك.. حضارة تنقلها أو تكتسبها حالة سفرك لأي مكان.. وسلوك يعبر عن عادات وتقاليد الشعوب.... المسألة ... ليست إهانة للمصريين أو العرب . فإننا أولا وأخيرا مصريون وعرب .. ولكن كل ما نرجوه ونأمله... أن يكون هناك وعي سياحي أكبر بصورة أفضل، الوعي السياحي ليس معرفة الأماكن والتاريخ للمناطق السياحية.. ولكن سلوك ينعكس علينا في النهاية نطلق عليه قواعد الايتكيت أو طرق التعامل .. عندما يري السائح الأجنبي.. كم الترحاب.. والراحة والأمان... وسلوكاً طيباً وسوياً يراه من النزيل الذي يجاوره في الغرفة أو المطعم أو علي حمام السباحة أو المزارات السياحية ... يعلم انه شعب ذات حضارة .



السياحة والإعاقة

الفصل الثالث

الســــــــــــــياحة والإعاقة

أولا : <u>السائح المعاق</u>

من هو الشخص الذي يعتبر معوقاً ؟

تشمل العاهات حالات العجز البدني والعقلي والحسي مثل العمــى والصــمم وقصــور الحركة والنمو والعاهات الفكرية. ويعاني بعض الناس من أكثر من شكل واحــد مــن العاهات والكثيرون من الناس، إن لم نقل معظمهم، سيعانون من عاهة في يوم مــن أيام حياتهم بسبب أذى بدني أو مرض أو شيخوخة.

ولا تزال المفاوضات مستمرة حول وضع تعريف للمعوقين. على أن ثمة اتفاقــاً بــأن مصطلح العاهة يشير إلى عجز بدني أو عقلي أو حسي يحد مــن القــدرة علــى أداء الأنشطة اليومية وأن هذه العاهات تسببها شروط اجتماعية وبيئية وتفاقمها.

ثانيا : <u>أهمية السفر والسياحة للمعاقين</u>

يرى البعض أن التربية البد نية قاصرة على الجوانــب الجســمية والحركيــة لــذوي الاحتياجات الخاصة، بل أرى إنها في برامج التربية الخاصة تتعــدى ذلــك الجانــب الضيق إلى جوانب أخرى أكثر اتساعا اجتماعية ونفسية وعقلية لتحقيق النقاط التالية لتكون لصالح المعاقين ، وهى على النحو التالي :-

١ – السفر والسياحة تقوم بتصحيح العيوب الجسمية التي قد اعتدى عليها المعاق " لذوي الاحتياجات الخاصة " في حياته اليومية ومن أهمها المشي الخاطئ وكأن يمشي منحنياً ، أو مائلاً رأسه إلى أسفل .

٢ – يعمل السفر والسياحة على تنشيط ذهن المعاق واستحضاره باستخدام تدريبات رياضية إما بهدف امتصاص النشاط الزائد أو إزالة الخمول والكسل الذي يظهر عليه .

٣ – يقوم السفر والسياحة لذوي الاحتياجات الخاصة ببناء ثقة بنفسه وقدراته أثناء الترحال والسفر على تحقيق ذاته وسط أقرانه .

٤ – يعمل السفر والسياحة لذوي الاحتياجات الخاصة بتنمية مفهوم الانضباط ولالتزام والحفاظ على البيئة الطبيعية التي يعيشها بعينه أو أحساسة .

٥ – يعمل السفر والسياحة على رفع الكفاءة الخاصة والوصول بقدرات لذوي الاحتياجات الخاصة إلى أقصى حد ممكن كل حسب إمكانياته .

٦ – تعديل الاتجاهات نحو ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال قدراتهم على الإنجاز وتقدير الآخرين لهم .

٧ –السفر والسياحة تقوم بتحقيق مبدأ الدمج بين أقرانهم العاديين .

٨ – إضفاء نوع من الترويج والمرح والبهجة إثناء السفر عامل نفسي هام لذوي الاحتياجات الخاصة.

٩– يعمل السفر والسياحة لذوي الاحتياجات الخاصة بتنمية مفهوم المشاركة الاجتماعية في المجتمع المدني ، ليكون عنصر فعال في المجتمع.

ثالثا : <u>ذوى الاحتياجات الخاصة ودورهم في صناعة السياحة</u>

في تقرير أعده البنك الدولي، يشكل ذوي الاحتياجات الخاصة ١٠ـ ٢٠ % من نسبة السكان في كل دولة من دول العالم وسوف تزداد هذه النسبة باضطراد خلال السنوات المقبلة، بسبب الحروب والفقر وقلة الرعاية الصحية وقلة الإنجاب وزيادة الشيخوخة بين البشر. وحسب المصدر نفسه يصل عدد ذوي الاحتياجات الخاصة في أوروبا إلى ٤٠ مليون فرد في حين يصل في أميركا إلى أكثر من ٥٤ مليون شخص وفي روسيا إلى ١١ مليون فرد سوف يرتفع إلى ١٥ مليونا خلال الأعوام القليلة المقبلة.

وبلغ عدد ذوي الاحتياجات الخاصة في الدول العربية ٣٠مليون شخص، إذا سافر ١٠ % منهم وانفق خلال الرحلة الواحدة مبلغ ١٠٠٠ دولار فقط على اقل تقدير يعني ذلك إجمالي إنفاق قدره ٣ مليارات دولار سنويا على الأقل يمكن أن تكسبها صناعة السياحة إذا ما تم توفير بعض الخدمات والتسهيلات المحفزة لهؤلاء السياح.

ومن جهة أخرى يقدر العاملين في " شركة العربية " أن حجم صناعة سياحة ذوى الاحتياجات العربية تتجاوز ٣ مليارات دولار (١٢ مليار درهم) سنويا ، مشيرين إلى انه لو قام فقط ١٠ % (أي ٣ ملايين سائح) من إجمالي عدد ذوي الاحتياجات في الشرق الأوسط ، بإنفاق تقريبي يصل إلى ١٠٠٠ دولار فقط، للفرد الواحد ، فإن

إجمالي إنفاق هذه الشريحة المقدرة بأدنى مستوياتها يشكل فرصة واعدة ويمكن بقليل من الجهد واستحداث بعض الخدمات الجديدة ، تعزيز السياحة العربية وخلق عشرات الآلاف من الوظائف سنويا.

وذكرت دراسة أجرتها شركة " هاريس انترآكتيف " للاستشارات السياحية في أميركا أن إجمالي إنفاق السياح ذوي الاحتياجات الخاصة يمكن أن يتضاعف إلى ٢٧ مليار دولار إذا ما تم إدخال المزيد من الخدمات الجديدة التي تلبي احتياجات هذه الشريحة من المسافرين وتحفزهم على السفر.

وأشارت الدراسة التي تم إجراؤها بناء على أقوال عينة شملت ١٠٣٧ من ذوي الاحتياجات، إلى أن أبرز هذه الخدمات المطلوب تحقيقها هي:

• تخصيص أماكن انتظار أو قاعات خاصة في المطارات، تكون قريبة من أماكن الصعود إلى الطائرات لضمان أكبر قدر من الراحة لهم.
• حسن الاستقبال والاحترام من قبل الموظفين.
• توفير مقاعد مناسبة على الطائرات.
• توفير ممرات خاصة بهم في المطارات.
• أماكن مناسبة في الأسواق الحرة في المطارات.
• سيارات تاكسي مجهزة.
• خدمات تأمين مناسبة.
• رحلات سياحية بحرية مناسبة.

• تأمين موظفين يجيدون لغة الإشارة.

• وجود أبواب خاصة تناسب مختلف أنواع الكراسي المتحركة.

• تأمين حمامات كبيرة تتسع لحركة الذين يستخدمون الكراسي المتحركة.

• تأمين غرف واسعة تسمح بحركة مرنة للكراسي المتحركة.

رابعا : رجل السياحة واستخدامه إتيكيت الإعاقة

من هو المعاق ؟

الشخص المعاق هو الشخص الذي لا يستطيع استغلال مهاراته الجسدية والحسية بشكل فعال ، فعلا رجل العمل السياحي عدم لفت نظره بالمعاملة الخاصة التي قد تؤذي مشاعره . والتعامل مع الشخص المعاق يتم بشكل طبيعي في جميع حالات الإعاقة كالتي ترتبط : الأطراف، الرؤية ، السمع ، الكلام . ولا تحاول أيضاً التركيز بشدة مع الشخص كيف تتصرف مع الشخص المعاق جسدياً ؟

- لا تحاول التركيز بشدة مع الشخص الأبكم محاولاً فهمه . الإسراع في إمساك ذراع شخص كفيف أو الكرسي المتحرك لشخص لا يستطيع الحركة. والأصح في ذلك كله، إذا وجدت شخصاً يعانى من صعوبة عليك بسؤاله بطريقة تأدبيه حول إمكانية تقديم المساعدة وما الذي يريده بالضبط.

- لا تعلق بأية ملاحظات شخصية.

- لا تحاول توجيه أسئلة شخصية تمس الشخص الذي يتأثر بإعاقة ما.

- إذا أراد الشخص المعاق أن يتحدث عن حالته والظروف التي يمر بها فمن حقه هذا، لكن لا تحاول سؤاله عن أي شئ يتعلق بأحواله الصحية مطلقاً فهو يبذل قصارى جهده من أجل النسيان.

على رجل العمل السياحي أو الشركة السياحية التي تجد عميلها من الشخص المعاق والذي يتطلب إتباع قواعد الاتيكيت معه ونخص بالذكر هنا إتيكيت الرحلات والمؤتمرات لذوى الاحتياجات الخاصة.. وطالما هناك تعامل فلابد وأن يكون هناك سؤال والرد عليه بإجابة.

والسؤال هو كيف تتعامل أو تقدم خدمتك للمعاق بوصفه عميل مثل أي عميل تربطك به علاقات عمل ؟ والإجابة هي قواعد الاتيكيت التالية:-

(١) الرحلات السياحية مع الشخص لذوي الإعاقة البصرية:

- عندما تحيي شخص لا يستطيع الرؤية لابد من تعريف نفسك أولا وتعريف أي شخص آخر موجود بالمكان أو يدخل المكان مع وضع تصور لطبيعة المكان السياحي الموجود فيه .

- عندما تعرض عليه الجلوس على مقعد كرسي السيارة السياحية ، عليك بوضع يدك على ظهر الكرسي أو ذراعه ولا مانع من بعض الإرشادات الشفهية التي تساعده كثيراً أيضا.

-عليك بإخبار الشخص لذوي الإعاقة البصرية عندما تترك المكان أو تنتهي المحادثة.

- ينبغي أن تكون الأدوات المساعدة لهم على الحركة في متناول أيديهم أو بـــالقرب منـهم مثل ((العصا – العكاز – الكرسي المتحرك)).

(٢) الرحلات السياحية مع الشخص لذوى الإعاقة الجسدية:

- أجعل أدوات الحركة في متناول أيديهم أو بالقرب مــنهم إثنـــاء تنفيــذ البرنـــامج السياحي ((العكاز – العصا – الكرسي المتحرك)).

- قد يحتاج الشخص المعاق والذي يستخدم الكرسي المتحرك إلى الانتقال إلى كرسي الأتوبيس السياحي لطول مدة الرحلة ، بل يجب أن يكون الأتوبيس السياحي مجهــز لمثل هذه الحالات .

- عندما تتحدث إلى شخص لذوى الإعاقة الجسدية على كرسي متحرك أو على عكاز حتى لو كان ذلك لعدة دقائق ، عليك بالجلوس أمامه حتى يكون مستوى عينيك عنــد مستوى عينيه وتسهل من إجراء الحديث.

(٣) الرحلات السياحية مع الشخص الذي لا يستطيع الكلام (الأبكم):

- أعطه الشخص الأبكم انتباها كاملا مع اهتمام عند التحدث معه.

- أسأل أسئلة قصيرة تحتاج إلى إجابات قصيرة أو التي تحتاج إلى الإيماءات بالرأس.

- لا تحاول التظاهر بأنك فهمت شيء إن لم يكن ذلك بالفعل ، حاول أن تعيد صياغة ما تود التحدث عنه ، أو سؤال الشخص أن يعبر ما لم تستطع فهمه.

- لا تحاول رفع صوتك مع الشخص الأبكم - فمعظم الأشخاص الذين لا يستطيعون الكلام بوسعهم أن يسمعوا أصوات من حولهم ويفهمونها.

(٤) الرحلات السياحية مع الصم:

- إذا أردت لفت نظر الشخص الأصم أو من لديه ضعف في السمع ، عليك بتوجيهه للحديث بلمس كتفه.

- إذا كان الأصم بوسعه قراءة الشفاه عليك بالنظر إليه مباشرة ، مع التحدث بالمعدل الطبيعي للصوت.

- عليك في الجلوس في مكان واضح به إضاءة كافية، مع عدم شغل الفم بالسيجارة أو بالأيدي أو بالطعام إثناء الحديث مع الشخص الأصم أو من لديه ضعف في السمع .

- لابد من أن تكون الترجمة عن العرض السياحي صريحة وواضحة.

- الترجمة بلغة الشخص المتلقي لها تأثيرها مع الوضع في الاعتبار الاختلافات التي توجد في إشارات الترجمة.

خامسا : إتيكيت المؤتمرات والرحلات لذوى الاحتياجات الخاصة

* إتيكيت الرحلات لذوى الاحتياجات الخاصة:

- إذا كان هناك شخص ضعيف البصر أو فاقد له في جروب سياحي ، لابد من الإشارة إلى درجات السلم أو أية عوائق توجد أمامه بطريقة بسيطة مثل:-

"توجد ستة درجات سلم إلى اليمين على بعد خطوتين".

- عندما تدعو الشخص المعاق لأي شئ حفل أو دعوة لبرنامج سياحي عليك بالسؤال عن سبل المساعدة التي يرغب فيها ، فليس كل الأشخاص اللذين لديهم مشكلة تتعلق بالحركة يحتاجون إلى عكاز أو كرسي متحرك ، وليس كل من يعاني من إعاقة سمعية يستطيع قراءة الشفاه أو يستخدم لغة الإشارة.. وأخيراً ليس كل فاقد لبصره يلجأ إلى طريقة بريل.

- عند الإعداد لبرنامج سياحي ، لشخص ضعيف البصر أو فاقد لـه فـي جـروب سياحي، عليك ضمان سهولة التحرك بهذا المكان قبل الاختيار وكـن حـذراً لوجـود العوائق المعمارية مع التنبيه على ذلك . كما تتم الإشارة إلى أماكن الانتظار، وبمجرد تحديد المكان عليك بالتأكد من وجود العلامات الإرشادية وسهولة المرور عبر أمـاكن الدخول والخروج والممرات.

- لا تحاول استبعاد الشخص المعاق من المشاركة في أي حـدث رسـمي و حتـى اجتماعي أو للترفيه بسبب عجزه أو إعاقته، فالشخص الأعمى أو الأصـم أو الـذي يستخدم الكرسي المتحرك له اهتمامات مثل الشخص العادي كما يسـتطيع أن يقـدم ويساهم مثل أي زائر آخر.

- إذا كانت هناك محاضرة لجروب سياحي لابد من طبع كافة المعلومات أو الكلمـات للأشخاص الفاقدين لسمعهم بخط كبير لتمكنهم من المتابعة في حالة عدم وجود مترجم للإشارة.

- وإذا كانت هناك مناسبة رسمية، ويوجد عرض شئ أو وصف مكـان طبيعـي أو محمية طبيعية ، ويوجد أشخاص فاقدين لبصرهم فلابد من شرح كل شئ يدور أمامهم

مع ذكر ألوان الأشياء وأشكالها لأن كثيراً منهم لديهم القدرة على التخيل أو فقدوا بصرهم في مرحلة سنية متأخرة بسبب الإصابة بمرض ما أو التعرض لحادثة.

- إذا كان الشخص يلجأ إلى مرشد من الحيوانات باستمرار معه في التحركات، لابد من إخباره بالمكان الذي سيتركه فيه بحيث لا يعرض أي شئ للتلف لأن الشخص المعاق يكون شديد الحساسية له مثل دخول المتاحف أو مكتبة عامة.

سادسا : <u>إرشادات لجروب سياحي من السائحين فاقدي البصر</u>

* كيف ترشد السائح الفاقد لبصره؟

يتصور العديد... أن الإجابة علي هذا السؤال شيئا سهلا للغاية، وإن كان لا يستطيع المبصرون الإجابة عليه أو تقييمه بشكل صحيح. ونجد أن معظم مشاكل المعاقين بصرياً تنحصر عند ممارستهم للحركة.

* كيف تقدم المساعدة الصحيحة لهؤلاء الأشخاص؟

١- السير مع الشخص الفاقد لبصره.

٢- الإمساك بالكوع.

٣- المرور من ممرات ضيقة أو من الباب.

٤- تغيير الاتجاه.

٥- هبوط درجات السلم.

٦- الوصول لنهاية السلالم.

٧- تغيير الذراع التي يمسك بها.

٨- فتح الباب المغلق.

٩- غلق الباب بعد الدخول.

١٠- دخول السيارة أو ركوبها.

١١- الوصول للمقعد.

إتيكيت التعامل مع المعاق بصريا

على رجل السياحة أن يتعامل معه بشكل عادى وطبيعي ، عليك أن تضع في اعتبارك أن هذا الشخص هو فرد عادى وطبيعي مثلك تماماً. وأن جميع حواسه الأخرى تعمل بكفاءة بالغة بل أكثر من الشخص الطبيعي لتعويض الخلل الذي يوجد لديه.

- عندما تتحدث ينبغي وأن يكون ذلك بالنبرة العادية لا تتحدث مع الشخص الفاقد لبصره بصوت مرتفع.

- لا تتجنب استخدام كلمة "يرى" بجميع مشتقاتها، لأن الشخص الفاقد لبصره يستخدمها مثل أي شخص آخر.

- إذا كنت ستجلس في لوبي الفندق معه، فمن الذوق أن تصف منطقة اللوبي بمكوناتها والأشخاص التي توجد فيها.

- من اللائق أن تسأل الشخص الكفيف أو فاقد البصر إذا كان يريد المساعدة في عبور الطريق لكن لا تمسك بذراعه أو تفرض عليه المساعدة بدون سؤاله أولاً عما إذا كان سيوافق علي ذلك أم لا.

- إذا سألك عن المساعدة اتركه هو من يقوم الإمساك بذراعك لا تمسك أنت به.

-عندما تسير معه عليك بتنبيهه إلي أية عقبات توجد أمامه من درجة سلم علي سبيل المثال، أو الانعطاف حول زاوية (ملف).

- إذا كان بصحبته كلب لا تحاول اللعب معه أو مضايقته بأي طريقة من الطرق، لأن أمان الشخص الكفيف يعتمد كلية في هذه الحالة علي الكلب الذي برفقته.

الإتيكيت وأهميته في حياة الصم

إن تعليم وتهذيب الصم يعتبر من أكبر التحديات التي تواجه الأسر والمربين لتعطي ثمارها وفق ما تتطلبه قوانين ونواميس المجتمع والعرف، حيث إنهم يتطلبون عناية أكبر وتوجيهات مستمرة للتفاعل الصحيح مع المجتمع. فالاتيكيت في تعليم وتهذيب الصم مجموعة من الطرق والعادات الشخصية التي تنظم السلوك الملائم في «المجتمع». كما أنه «مجموعة القواعد والمبادئ المكتوبة وغير المكتوبة التي تنظم المجاملات في مختلف المناسبات والمآدب الرسمية والاجتماعية».

لذا تعتبر الرحلات السياحية وزيارة المتاحف و الحفلات والزيارات من مظاهر هذه الحياة الاجتماعية، وتختلف طبيعتها وفقًا لمناسبتها وموعدها، كما أن لها أهميه كبرى في تكوين العلاقات وإقامة الصداقات الشخصية والأسرية. وهذا كله يتطلب قليلاً من «الإتيكيت».

إن المرشدين السياحيين الذين عملوا مباشرة مع الصم يؤمنون بأن هناك بعض الأمور التي ينقصهم فيها «الإتيكيت» وخاصة لأنهم يستخدمون الإشارات المرتبطة بشخصيتهم وجزء لا يتجزأ منهم وهي انعكاس لحياتهم وتواصلهم مع الآخرين.

والتعامل مع الصم يختلف من شخص لآخر كل بحسب حالـه وطبيعته وشخصيته ومقدار خطئه فهم يتصفون بطبائع مختلفة ومتفاوتة بعضها مذموم وبعضها محمود، وإن لم تهذب هذه الطبائع المذمومة ستطغى سلوكيات منافية للذوق السليم. كما أن لهم طبائع مختلفة فمنهم من يقبل المزاح ومنهم من يقبله في حدود ضيقة ومنهم من لا يقبله مطلقًا. فمن الضروري معاملة الأصم كما يفضل وليس بما تفضله أنت أو يوافق عاداتك وطباعك.

إن فن «الإتيكيت» في حياتنا اليومية يعتبر واحدًا من عوامل النجاح وسلاحًا نفسيًا دقيقًا لأنه يحمي من الوقوع في أخطاء الحركات والكلمات، وينمي عملية التوازن بين الضعفاء والأقوياء، مما يتيح لوضع القناع على الحقائق غير المرغوب فيها. وبناء على ذلك كان لزامًا أن نبين جوانب التربية الذوقية للصم ونجعلها مطلب هام في مناهجهم الدراسية.

أهمية «الإتيكيت» للصم

- «الإتيكيت» للصم يقلل من الوصمة التي تلازم الصم.
- «الإتيكيت» للصم ينمي قدرتهم على الإحساس بالطرف الآخر.
- «الإتيكيت» للصم يغير الكثير من مظاهر سلوكهم التي تنعكس على جميع تصرفاتهم التي تعودوا عليها.
- «الإتيكيت» للصم تعد الأصم وتؤهله للعمل والتعامل مع الآخرين في بيئة أقرب إلى المجتمع الكبير وأكثر تمثيلاً له.

- يعزز «الإتيكيت» نموهم ووعيهم في فهم وتقدير الاختلافات أو الفروق الفردية بين الناس.

السؤال الذي يطرح ذاته هو:-

كيف تتصرف مع الشخص الذي يعانى من إعاقة الصمم من السائحين ؟

تختلف إعاقة الصمم حيث توجد درجات عديدة للصمم من صمم جزئي في أذن واحدة إلى صمم كلي في كلا الأذنين:

١- في حالة الصمم في أذن واحدة:

ينبغي الجلوس بجانب الأذن السليمة حتى يستطيع سماعك ، وعدم الجلوس أمام الشخص أي وجهاً لوجه.

٢- في حالة الصمم الكامل:

الطريقة الوحيدة للاتصال في حالة الصمم الكامل هي الاتصال المرئي من خلال قراءة الشفاه أو لغة الإشارة.

- عندما تتحدث عن منطقة سياحية أو وصف متحف ينبغي أن يكون ذلك ببطء وبوضوح، لا تغالي في حركة الشفاه لأنها قد تربك الشخص الذي تعلم أن يقرأ حركة الشفاه الطبيعية.

- لا ترفع الصوت لجذب الانتباه، فهذا لا يجدي لأن الشخص ليس بوسعه سماعك مهما رفعت من نبرة صوتك، كما أن الصوت المرتفع يشوش على أجهزة المساعدة السمعية والتي لا تعمل بكفاءة إلا مع نبرات الصوت الطبيعية.

- اجعلهم أي الجروب السياحي أو لحد السائحين ذوى الاحتياجات الخاصة كإعاقة الصمم يشاركون في الحديث والمناقشات كأنهم أفراد طبيعيين.

أهداف «الإتيكيت» للصم:

- إكساب الأصم السلوكيات التربوية التي تعمل على ترسيخ الاتجاهات الاجتماعية السليمة لديه، وتعريفه بالعادات والتقاليد الموافقة للشرع، والتي عليه إتباعها.
- تزويده بالثقافة والخبرة التي تعينه على التكيف عن طريق الأدب.
- تعريفه بألوان متعددة من الثقافة بمفهومها العام الشامل.
- مساعدته على ضبط انفعالاته واتزانها.
- إكسابه طرائق التعامل مع غيره من الناس وحسن التصرف في المواقف المختلفة.

مترجم الإشارة

مترجم الإشارات لذوى الاحتياجات الخاصة الفاقدين لحاسة السمع والكلام، يوصف دائماً بأنه مايسترو الحدث فهو الذي يدير دفة الأمور، والمترجم هو الذي يتحمل علي عاتقه المسئولية لأن الرسالة التي ينقلها لابد وأن تكون دقيقة وفي نفس الوقت مفهومة. وهذه هي مواصفات " المترجم البر فكت " كما يقولون :-

- أولها علي الإطلاق كما ذكرنا من قبل أن تكون دقيقة ومفهومة.

- أن تكون لديه فكرة عن الموضوع الذي يقـوم بالترجمـة لـه ((مثـل معرفتـه بمحتويات المتحف الذي بصفه ، أو شرح تاريخ معبد في الأقصر ، ومعرفته الرمـوز الفرعونية أو الدلالة الخاصة بالأثر نفسه أو صورة في متحف أو جدارية على حائط)) حتى يكون مستعداً وتساهم في التركيز أثناء الأداء أي أنها تسهل من مهمته وتمنـع بما يسمى " بالترجمة الباردة " التي تنقصها الهمة والتفاعل مـع الحـدث. والوقـت الخاص بالإعداد النفسي هاماً بـدرجة كبيرة لنقل المعنى أو المعلومة بطريقة صحيحة للمستمعين أو متلقين الترجمة ((وإعداد النفس هنا لا يقتصر علـي الحصـول علـي خلفية عن فكرة الموضوع أو المواضيع المختلفة التي سيتم مناقشتها، وإنمـا أيضـاً تمتد إلي تدريب علي الترجمة قبل الأداء لفترة ما: التدريب من ١٥ – ٢٠ ساعة، إذا كنت ستترجم حفل في معبد الصوت والضوء يستغرق ساعتين إلي جانـب الحصـول علي اسم الحدث والموضوع الذي يتصل به لأنهما شيئان هامان للغاية للحصول علي أداء ذي جودة عالية)).

- الاتصال بالشخص أو المندوب السياحي المسئول عن الترتيبات للتأكد من التالي:

١- مراجعة الأسماء التي سيتم الترجمة لها.

٢- ملخص للمواضيع التي سيلقيها كل متحدث.

٣- مراجعة الترتيبات الخاصة بالأماكن التي سيقف فيها المترجم لكي يوجه حديثـه بطريقة مرئية بوضوح أمام الجميع.

٤- التأكد من أسماء المتحدثين.

٥- قائمة مرجعية ببعض الأسماء التي من المحتمل أن يشار إليها وذلك حسب نـوع الموضوع الذي سيتم مناقشته مثل ((قائمة بأسماء المناطق الأثريـة والتاريخيـة أو المعابد والمتاحف ونوعيتها أو المناطق الشاطئية أو الأغاني المشهورة أو الحاصلة علي جوائز)).

- إذا كانت الترجمة ستتم بلغة غير لغة المترجم (اللغة العربية) مثل اللغة الهيروغريفية ينبغي وأن تقدم نسخة كتابية من المواضيع التي سيتم مناقشـتها مترجمـة باللغـة العربية قبل الحدث بمدة كافية أو إرسال إشعار للمترجم قبل الحدث بمدة لا تقل عـن الثلاثة أسابيع لتهيئة المترجم أن يقوم بالأداء إذا كـان يجيـد اللغـة التـي سـيتم استخدامها.

- مكان المترجم، ينبغى أن يكون مكانه علي موقع مرتفع مثلاً عن الحاضرين لكـي يتمكن الجميع من رؤيته (علي الجانب). أو الوقوف خلف منصة المسرح والتي ينبغى ألا تعلو عن مستوى صدره، وترتفع عن مستوى رؤوس الحاضـرين بحيـث يكـون الإشارات أو الميكروفون أمام المترجم والذي يتصل به في بعـض الأحيـان أجهـزة توضع علي الأذنين للحاضرين.

- الإضاءة، دائماً ما تكون الأضواء مسلطة علي المتحدث، والمترجم في هذه الحالـة يحتاج إلي تركيز بعضاً من الضوء الخافت عليه وخاصة إذا كان هذا الحـدث بـداخل

قاعة أو في مكان مظلم نوعاً ما مثل المتحف في الليل . ومن ألوان الإضاءة الأكثر فاعلية: الأزرق، البنفسجي الفاتح أو أي لون آخر مع استبعاد اللون الأبيض كلية.

- توفير الأمان للمترجم، بأن يكون المكان الذي يقف فيه آمناً لا يتعرض لأي ضرر من خلاله مثلا ارتطامه بشئ أو وقوعه أو حمايته من أية مخاطر خارجية يمكن أن يتعرض لها كسقوط حجر من تمثال .

سابعا : <u>فن التعامل والإتيكيت في العمل السياحي</u>

والسؤال الذي يطرح نفسه الآن :-

ما هو إتيكيت التعامل مع السائحين أو الأفراد؟

أن غياب القيم سبب توتر العلاقات الإنسانية وجعل النفس البشرية في حالة غضب فلكل إنسان جانبان أحداهما يستحق النقد والآخر يستحق المدح.

فكيف حينئذ تحقق السعادة لنفسك في تعاملك مع الآخرين وإصدار أحكامك عليهم ؟

من هنا يرى المؤلف لابد من أن تتحلى أنت ((أي رجل السياحة)) بهذه الصفات (التي تتمثل في الموضوعية / المرونة / التواضع / الصبر / المثابرة / سعة الأفق) ، وكذلك القدرة على الحوار . لكي تستطيع التعامل مع أي شخص، فأنت فقط الذي بوسعك تحقيق ميزان السعادة والرخاء .

(١) الصفات الواجب توافرها في العاملين بالسياحة

<u>الموضوعية:</u>

على الرجل الذي يعمل في السياحة محاسبة النفس أولا ، ومعني ذلك أن تنقد نفسك قبل نقدك للآخرين بالإضافة إلي تقبل نقد الآخرين لك، ويقصد هنا "النقد الإيجابي" ليس القائم علي المصالح الشخصية.

<u>المرونة:</u>

على من يعمل في السياحة أن تكون صفاته المرونة والحياد وعدم الانحياز فهي كلمات مرادفة لبعضها البعض تظهر هذه المترادفات بوضوح في تعاملاتنا وعلاقاتنا في محيط العمل والسائحين ويكون الانحياز مطلوباً وحاجة ملحة في الحق وإنجاز الأعمال وأدائها، أو لموضوع عندما تكون إيجابياته أكثر من سلبياته.

<u>التواضع:</u>

على الرجل الذي يعمل في السياحة أن يعرف حدود قدراته وإمكانياته، لا تغتر ولا تتعالى علي من هم حولك واجعل الكلمة الطيبة دائماً ضمن قاموسك اللغوي الذي تستخدم مصطلحات في حوارك مع الآخرين. " فالكلمة الطيبة صدقة ".

<u>الصبر والمثابرة:</u>

نجاحك في العمل السياحي قد يخلق لكي أشخاص يحاصرونك بالمضايقات هم أعداء النجاح ، عليك بالتحلي بالصبر والمثابرة والمحاولة في كل مرة تفشل فيها عند التعامل معهم حتى يتغيروا وتكيفهم حسبما تريد لكي تصل إلي نتيجة ترضيك.

سعة الأفق:

لنجاحك في العمل السياحي لا تتعصب لرأيك بل كن علي استعداد لتغييره أو التخلي عنه إذا دعت الحاجة لذلك. لا تقبل أي شئ علي أنه نتيجة نهائية أو مسلم بها وحتمية بل قابلة للمناقشة والتغيير. تعلم كيف تعارض وكيف تؤيد .

العقلانية:

لنجاحك في العمل السياحي فعليك عدم الخضوع للمشاعر الذاتية، لابد وأن يكون هناك تفسيرات وأعذار مقبولة لكل فعل يقوم به الإنسان تجاه غيره.

إن التعامل مع السائحين فن من أهم الفنون نظراً لاختلاف طباعهم وعاداتهم وأذواقهم ومشاربهم ، فليس من السهل أبداً أن تحوز على احترام وتقدير الآخرين؛ وفي المقابل من السهل جداً أن تخسر كل ذلك، وكما يقال الهدم دائماً أسهل من البناء، فإن استطعت توفير بناء جيد من حسن التعامل فإن هذا سيسعدك أنت في المقام الأول لأنك ستشعر بحب الناس لك وحرصهم على مخالطتك، ويسعد من تخالط ويشعرهم بمتعة التعامل معك.

وعليه ينبغي أن تحتل قواعد التعامل مع السائحين أو ما يسمى اصطلاحاً بأسس الإتيكيت مكاناً مميزاً بين اهتمامات الأفراد، لأن التعاملات المتحضرة تعطي مناخاً طيباً للمحادثات واللقاءات، ويجعل الحوار يسير بشكل لائق دون عصبية أو انفعالات خاصة في ظل تزايد الاحتكاك والتعامل بين مختلف المجتمعات والأمم، وهو ما يحتم على أي شخص يريد لنفسه أن ينسجم مع عالمه المعاصر أن يعرف كيف يتعامل مع

الآخرين، وكيف يكون كيّساً في علاقاته، فطناً في آرائه، مراعياً لجميع المشاعر، مجاملاً دون تملق ، رفيقاً دون امتهان.

يستمد الإتيكيت عناصره من تراث الأمم والشعوب، وتمتد جذوره إلى تقاليد وقيم أصيلة عميقة في كيان المجتمعات المختلفة، يرجع أفضلها إلى تعاليم وأصول دينية. وتسير في مجملها على خط موازٍ لمكارم الأخلاق وحميد الصفات، وتهدف كلها إلى تقوية العلاقات العامة، وسيادة المودة والانسجام بين الناس. وإنه وإن كان للجماعات المختلفة نماذج معاملات تختلف في بعض التفاصيل وطرق الأداء، إلا أن فن الإتيكيت هو لغة المعاملة الراقية، المتفق عليها عالمياً،خاصة في محافل المال والأعمال والسياسة والفنون والرياضة والسياحة.حتى أصبح إتباع قواعد الإتيكيت مظهراً من مظاهر التمدن والرقي، وضرورة مهمة لمن يتعاملون مع الأجانب،أو يسافرون إلى الخارج.

(٢) إتيكيت المحادثة لدى رجل العمل السياحي :-

- السلوك الحميد:

السلوك الحميد الذي نتبعه دائماً يأتي بالنتائج الإيجابية في أي موقف من المواقف وخاصة فيما يسمى بفن الحديث وخاصة لرجل العمل السياحي فهو الخبير السياحي أمام الآخرين ... وقد لا يعي الكثير أو لا يعرف كيفية إدارة محادثة مع طرف أو أطراف أخرى.

كان كلام رسول الله ﷺ فصلا، يفهمه كل من سمعه. وخير الكلام ما قل ودل، وإذا أردت أن تكون مهما فعليك أن تكون مهتما بطريقة كلامك هي تعبير عن شخصيتك

وثقافتك، أعرف شيء من كل شيء، وكل شيء من شيء، واللباقة مهمـــة ، وفـــن الكلام وحسن التعبير مهما أيضا.

- فن المحادثة :-

الحديث أو المحادثة هي فن أو فن اجتماعي على وجه التحديد، من خلال الملاحظـــة والتجربة من الممكن أن يصبح الشخص الخجول شخصاً ماهراً فـــي إدارة أي نقـــاش وسط جماعة وليس مع فرد واحد فقط بعينه ، فهل تتخيل مدى الجرأة التي سيصـــل إليها هذا الشخص بإتباعه قواعد الإتيكيت لكي يلتف الآخرون من حولك لتبادل الآراء حول موضوع عام أو خاص . ومن القواعد الأولية أن تكون لطيفاً تبدى اهتماماً بكلام الآخرين.

- الاستماع لدى رجل العمل السياحي:

تجد رجل العمل السياحي تتوافر فيه صفة هامة هي الإنصات أو الاستماع بأهميـــة للغير باهتمام وترك الفرصة لهم للتحدث بل وإشعارهم بأهميتهم وبهذا ستكسب نقـــاط لصالحك.

- بدء المحادثة لدى رجل العمل السياحي:

تجد رجل العمل السياحي كيف تبدأ الحوار مع شخص الذي يوجد في برنامج الرحلة السياحية ؟ بالتحدث عن المكان الذي تتواجد فيه، أو عن سبب تواجدك فيه (مع شرح المنطقة السياحية والأثرية عن طريق الوصف)،

التحدث عن الأعمال التاريخية أو المواقع العسكرية. أما إذا كنت في حفلة فالمضـــيفة من الممكن أن تكون هي محور كلامك. لا يشترط تحدثك بكثرة حتى تبـــدو لطيفـــاً أو

صاحب معلومات ، التوجه بالنظر دائماً إلى الشخص الذي يتحدث من خلال توجيه بعض الأسئلة عن الموضوع الذي يدور أمامك حتى تساعد على بقائه لأطول فترة ممكنة، كما أن ذلك يعكس اهتمامك وانتباهك للغير. والمتابعة لا تأتى بالتحاور الشفهي ولكن بمتابعة العينين وإبداء بعض التغيرات والتعبيرات على الوجه والتي تكون أفضل بكثير من الكلام في بعض الأحوال.

(٣) ما يجب أن يتجنبه رجل السياحة في تعامله مع ذوى الاحتياجات الخاصة :-

* الثرثرة :

حكاية سرد الإحداث الطويلة التاريخية أو الأثرية أو السياحية قد لا يكون في صالحك أو صالح من يقصها لأنك تحتكر الحديث بأكمله ولا تعطى الفرصة للغير. لكن في بعض الأحيان قد لا تستطيع الفرار من هذه القصص الطويلة إذا كان الشخص الذي يوجد أمامك يحكى حادثة له. وفى هذه الحالة لكسر رتابة الحديث توجه الأسئلة للأشخاص المنصتين عما إذا كانوا قد مروا بمثل هذه الأحداث من قبل. ليس السكون والهدوء من حولك يعنى الاهتمام بما يقوله الشخص أو أن له شأن لكنه قد يعني الملل ... وللابتعاد عن سماع ملاحظات محرجة مثل "هل انتهيت من حديثك" عليك بتنمية حاسة التمييز لديك عما إذا كان غيرك يشعر بالملل من حديثك أم لا وتحديد الخط الفاصل.

* المقاطعة أثناء الحديث:

مقاطعة الحديث قد تكون من أكثر المآزق التي لا تجعلك تبدو محاوراً ناجحاً، حاول ألا تقاطع الحديث بقدر الإمكان ... فإذا انضم شخصاً جديداً للمجموعة ومشاركته

بموضوع جديد عليك باستئناف الحديث القديم مرة أخرى. وعند العودة لابد من إخبار هذا الشخص بموضوع الحديث.

(٤) الأخطاء التي يقع فيها رجل السياحة :

- عند رواية شئ مؤلم حدث لك أو لشخص آخر بدون معرفتك بأن شئ مشابه قد حدث لأحد الحاضرين على أن يلفت شخص آخر انتباهك، عليك بالإشارة إما بالاعتذار أو بقول "معذرة فأنا لا أعلم بذلك". ثم يدار الحديث في اتجاه آخر أي يغير الموضوع. وإذا كنت مرحاً وتحب روح الدعابة بأن تبدى سخريتك من شيء بشكل معقول فلا مانع منه، فالاكتفاء بإبداء الابتسامة على وجهك ونسيان ما كنت تتحدث بشأنه هو الحل للخروج من المأزق.

- الثقافة لدى رجل العمل السياحي : سراً آخراً من أسرار فن الحديث هو معرفتك بالشخص الذي ستجلس وتدير النقاش معه، ومعرفته بالمواضيع التي تحوز اهتمامه. معرفة الأخبار اليومية وخاصة إذا كنت خجولاً لتستخدمها عند الحاجة لأن نقاشك لابد وأن يبدو طبيعياً وليس مقحماً .

مما سبق ذكره يتبين أنه :-

- لا ينبغي أن تنظر إلي الإتيكيت علي أنه مجموعة من القواعد الصارمة علينا إتباعها في العمل السياحي مع السائحين وخاصة ذوى الاحتياجات الخاصة منهم، لكنها هي في حقيقة الأمر خطوط إرشادية لغرائزنا الطبيعية لمراعاة الآخرين في كل شيء نقوم به. والسلوك ما هو إلا الأداة التي تساعدنا علي أن نوجه رغبتنا في

الشعور بالآخرين . إن إتباع السلوك المنمق أو بمعني آخر السلوك السليم لقواعد الذوق وفن التعامل الصحيح مع الأشخاص في كافة المواقف المختلفة كما يطلق عليه البعض "الأتي – كيت"، له خطوط أساسية لكنه يعتمد أيضا بشكل رئيسي علي درجة شفافية المرء ومراعاته للآخرين لأنه ينبع من داخل الإنسان ، ولا يمكن فرضه علي الإطلاق مهما كانت هناك قواعد تحكمه. فتخبرك غريزتك الطبيعية في بعض الأحيان بما تفعله تلقائياً تجاه بعض المواقف التي تتعرض لها ، وفي البعض الآخر قد لا تخبرك بذلك وتحتاج إلي قواعد تحكم تصرفاتك.. فأنت بحاجة إليها في جميع تعاملاتك مع السائحين وفي المنزل وفي العمل، بل عند الحديث في التليفون أي في جميع علاقاتك اليومية. اجعل شعارك دائماً " كلمات الود والملاطفة " لأنها تجعل من عالمنا الذي نعيش فيه عالم حلو.

وسنعرض بعض الأمور الهامة تباعاً قواعد « الأتي – كيت ».

* ما هي صحة مقولة "ليديز فيرست" السيدات أولاً؟

في معظم الأحوال تسير المرأة بجانب الرجل. وفي البعض الآخر تتقدمه عند السير وراء النادل للجلوس للطعام في مطعم. لكن في بعض الأحيان الأخرى لابد أن يكون الرجال أولاً "مانز فيرست " :

* السؤال متى يسير الرجل بجوار المرأة؟

لابد وأن يسير " الرجل " بجانب المرأة عند السير علي أرض غير مستوية، لحمايتها من الاصطدام بشيء ومن ثم السقوط علي الأرض، كما أنه يعرض يد المساعدة للإمساك "بها" إذا احتاجت للمساعدة.

* السؤال لماذا ينزل الرجل لفتح باب السيارة للمرآة ؟

النزول الرجل من السيارة أولاً، لفتح بابها والانتظار أمامه حتى نـزول المـرأة، أو يتقدم المرأة عند ركوب السيارة لفتح الباب لها. هذا نوع من أنـواع الايتكيـت فـي المعاملة الرقيقة ، ويمكنها عمل ذلك بنفسها إذا لم تود الانتظار.

* ويتساءل الكثيرين لماذا ينزل الرجل قبل المرأة على السلم ؟

يتقدم أيضاً الرجل المرأة عند النزول علي السلالم لحمايتها إذا تعرضت للسـقوط، ، لكن المرأة تتقدم الرجل عند الصعود والنزول من السلم الكهربائي والخـروج مـن المصعد، ما لم تطلب هي غير ذلك.

* وهنا تساؤل متى يترك الرجل مقعده للمرآة عند الجلوس علي مقاعد في القطار، أو الأتوبيس أو في مكان ما ؟

يمكن ترك الرجل مقعدة للمرآة في الأحوال التالية:

أ. امرأة كبيرة في السن.

ب.امرأة حامل.

ج. امرأة تحمل طفلاً.

د-امرأة ضعيفة.

هـ-أو إذا كانت تحمل شيئاً ثقيلاً.

وما عدا ذلك لا يترك الرجل مقعده لأنه يعمل طوال اليوم مثل المرأة ويكون متعباً. ولكن إذا أراد الرجل أن يترك مقعده لأي سيدة يراها في غير الأحوال السابقة فلا مانع من ذلك ولها أن ترفض أو تقبل كما يحلو لها.

* والسؤال ماذا نعلم أبنائنا؟

الناحية الأخرى، لزاماً علي الأطفال وصغار السن ترك مقاعدهم لمن هم أكبر منهم سواء سيدة أو رجل، لأن الصغار يتحملون أكثر من الكبار كما أنهم لا يعانون من تعب العمل طوال اليوم، وبعيداً عن ذلك كله لابد وأن يكون ذلك بدافع الاحترام والأدب .

* سؤال ما هو مقبول وغير مقبول في التعامل مع المرأة ؟

من المقبول أيضاً أن يمسك الرجل يد المرأة عند السير في الشارع، فهو سلوكاً ليس خاطئاً وإذا كان الشارع مزدحماً يتم السير في صف واحد حتى يقلّ ازدحامه.

كما لا يمكن تبادل العناق أو القبلات عند الوداع فيظهر العواطف فليس مقبولاً في الشارع والطرقات، ولكن في المنزل فقط.



دبلوماسية الإتيكيت والبروتوكول

الفصل الرابع

دبلوماسية الإتيكيت والبروتوكول

أولا : الدبلوماسية مفاهيم وتاريخ

الدبلوماسية علم وفن :-

علم :- لأنها ذات قواعد تستوجب للتعمق في دراسة القانون الدولي والتاريخ الدبلوماسي.

وفن :- لأنها تتطلب مواهب خاصة ، يتوقف عليها النجاح في معالجة العلاقات الدولية والمهارة في تطبيق السياسة الخارجية .كالذكاء والأخلاق ، والفكر النير المرن المتفهم ، انطلاقا من مبدأ الحفاظ على السلم .

وللدبلوماسية شأن عظيم في هذا المجال ذلك لأنها اثبت أن مصير أعظم الدول يتوقف على براعة ودهاء وحنكة دبلوماسييها ، ومع ذلك فإنه من الخطأ استعمال كلمة الدبلوماسية في التعبير عن السياسة الخارجية للدولة .

والسؤال الذي يطرح ذاته هو :-

ما اصل كلمة دبلوماسية ؟

ومن هو الدبلوماسي ؟

أما كلمة الدبلوماسية فأصلها يوناني ، والدبلوماسي هو الممثل أو المفاوض الذي تكون الدبلوماسية مهنته .

<u>بداية إنشاء التمثيل الدبلوماسي</u>

كانت جمهورية البندقية الدولة السباقة في تأسيس العلاقات عبر مندوبيها الذين أوفدتهم إلي الدول المجاورة لها حيث تزدهر التجارة من أجل إنماء تجارتها وتقوية علاقاتها بها .

وفي القرن السابع عشر قضى النظام السياسي في أوروبا بتنسيق العلاقات الخارجية فيما بينها واستلزم ذلك وجود مفوضيات ترعى مصالحها ، وتعيين نوع جديد من الموظفين أطلق عليهم اسم " الدبلوماسيين " لإدارة هذه المفوضيات ، مما أدى بالتالي إلي إنشاء وزارة للشئون الخارجية والاقتصادية والتجارية وتمتين العلاقات مع الدول التي أنشئت فيها المفوضيات .

ثانيا : <u>الهيئة الدبلوماسية</u>

يقوم على رأس الهيئة الدبلوماسية التي تمثل دولتها في الخارج رئيس كان يسمى وزيراً عاماً ، وقد أضيفت صفة عام لتمييزه عن وزير في الدولة وكذلك كان يسمى مندوبا دبلوماسياً أو وزير أعمال غير أن التسمية المتبعة اليوم هي : رئيس الدبلوماسية أو سفير .

(١) موظفو الهيئة الدبلوماسية

إن موظفي الهيئة الدبلوماسية تعينهم الدولة في السلك الدبلوماسي كي يعاونوا رئيس الهيئة (السفير) في أداء مهمته ولكي يتدربوا على العمل الدبلوماسي ويتدرجوا فيه حتى يصلوا إلي القمة وهم :

١- المستشارون

٢- السكرتيرين . (سكرتير أول / سكرتير ثاني / سكرتير ثالث)

٣- الملحقون.

(٢) الممثلين الدبلوماسيين

بناء على أحكام اتفاقية فيينا وبروتوكول (اكس لاشابل) واستنادا إلي اتفاقية العلاقات والحصانات التي وضعتها اللجنة القانونية التابعة لمنظمة الأمم المتحدة في دورتها العاشر سنة ١٩٥٨ يصنف رؤساء البعثات الدبلوماسية في ثلاث درجات :

الدرجة الأولى :-

- السفراء *Ambassadeurs*
- وكلاء البابا : *Legats* (يتم اختيارهم من الكرادلة ويوفدهم قداسة البابا في بعثات دينية مؤقتة)
- القاصدون الرسولين : *Nonces* (يتم اختيارهم من الأساقفة ويعتمدهم قداسة البابا بمهمة دائمة لدى رؤساء الدول للتمثيل الدبلوماسي . هؤلاء لهم الصفة التمثيلية).

الدرجة الثانية :-

- الوزراء المفوضون .
- المندوبون فوق العادة .
- نائب قاصد الباب الرسولي . *Intern once*
- المبعوثون الرسوليون . *Deleguesapostoliques* (يوفدهم قداسة البابا لتمثيله في الدول غير المعتمد لديها ممثلون من الدرجة الأولى) .

الدرجة الثالثة : -

- الوزراء المقيمين .(لم يعد تعيينهم ضروريا)
- القائمين بالأعمال: بالأصالة وبالنيابة (هؤلاء معتمدون لدى وزير الخارجية).

(٣) جواز السفر الدبلوماسي

يزود السفير وزوجته " وأولاده الذين دون سن الرشد " بجوازات سفر دبلوماسية ، ويحتفظ السفير وزوجته بجوازيهما بعد بلوغ السفير سن التقاعد مدى الحياة.

وهنا تجدر الإشارة إلى أن جواز سفر الدبلوماسي يقتصر منحه من خارج السلك إلى رؤساء الدولة والجمهورية. وكذلك رؤساء الحكومة والوزراء ، أما باقي كبار المسئولين فيمنحون الجواز الخاص.

(٤) الحصانات

المبعوثين " السفراء " أن مبدأ تكريم المبعوثين والحفاظ على حياتهم وتكريمهم أحد مبادىء حقوق الإنسان . فان من مقدمة المبادىء ، مبدأ الأمان ، لتسهيل التفاوض مع الأعداء أو الأصدقاء .

وكان النبي محمدﷺ يكرم المبعوثين ويقدم لهم الهدايا بل يقوم بحمايتهم . حيث أمر رسول اللهﷺ من أصحابة بالإقتداء به كما يفعل مع المبعوثين .

(((السفير وحصانته في هذا العصر))).

السفير رئيس البعثة الدبلوماسية في عصرنا هذا، فهو يمثل خارج دولته رئيس الدولة وحكوماتها ويفاوض ويشارك باسمها في مختلف المحافل الدولية والمناسبات الرسمية فالقوانين الدولية توجب بأن يكون السفير رئيس البعثة الدبلوماسية المعتمد لدى أية دولة ، محا طأ بالرعاية والحماية كي يتمكن من القيام بعملة على أكمل وجه . فيترجم واجب الرعاية والحماية بالحصانات والامتيازات التي تمنح له ولإفراد أسرته. يتمتع بصورة استثنائية بالحصانات والامتيازات الدبلوماسية الممثلون الذين يوفدون في بعثة خاصة من قبل رئيس الدولة لتمثيله في حفلة تتويج أو تنصيب أو تقديم وسام إلى رئيس دولة.

وهناك دول تصنف الممثل الدبلوماسي إلى فئتين:-

(١) الممثل الدبلوماسي المعتمد بصفة دائمة.

(٢) الممثل الدبلوماسي الموفد لتمثيل دولته في مؤتمر دولي أو في بعثة خاصة أو هيئة دولية أو إقليمية .

الحصانات والامتياز

** حرمة شخص الممثل الدبلوماسي .

** حصانات القضاء سواء (القضاء الاقليمى ، الجنائي ، المدني) .

ثالثا : اللغات الرسمية الدبلوماسية

إن اللغات المعترف بها والمستخدمة في هيئة الأمم المتحدة هي:-

﴿ العربية ، الفرنسية ، الإنكليزية ، الروسية، الأسبانية، الصينية ﴾.

وقد جرى العرف الدبلوماسي أن تكون هذه اللغات الست رسمية على السواء في أوساط الأمم المتحدة ، أما في المراسلات التي تتبادلها البعثات الدبلوماسية مع الدول المعتمدة لديها فهي على الغالب تتم باللغتين الفرنسية أو الإنكليزية بالإضافة إلى اللغة المحلية.



بروتوكول المراسم الرسمية

الفصل الخامس

بروتوكولات المراســـــم الرسمية

أولا : البروتوكول لغة واصطلاحا

يعني البروتوكول في المصطلح الدارج ، التقليد أو القاعدة .

كما تعنى كلمة "إتيكيت" الذوق ومراعاة شعور الأخر.

وقد نشأ المصطلح بشكل عام ، في إطار عملية وضع قواعد السلوك الضروري عنــد المجتمعات المتحضرة ، أو عند الطبقة الراقية في هذه المجتمعات . ثم تطور استخدام المصطلح ليشير إلى مجموعة القواعد ، التي تضبط سلوك مجموعات مــن العــاملين الذين يكون للمجاملة والذوق المتبادل دور مهم في عملهم.

وهكذا ووفق هذا المعنى أصبحت قواعد البروتوكول مألوفة ومتطورة في العلاقات بين الملوك والرؤساء ، وبــين مبعــوثيهم الدبلوماســيين والخاصــين وفــى المنظمــات والمؤتمرات الدولية.

وكلما اتسع نطاق المعاملات الدولية، أصبحت قواعد السلوك القائمة علــى المجاملــة والذوق أكثر اتساعاً واستخداماً، مثل التحية البحرية، والتحيــة العســكرية للقــوات المسلحة للدول المختلفة، ورموز تحية الموتى والقتلــى، ثــم الأعــراف والمراســم والإتيكيت في مجال الزيارات، والممارسات الدبلوماسية المختلفة.

وقد بدأت مراعاة هذه القواعد خلال القرن التاسع عشر. ولذلك بدأت مرحلة العناية المكثفة بها. وعلى الرغم من ذلك فهي ليست موثقة أو منشورة بشكل تفصيلي، بوصفها ممارسات يومية تحرص إدارات المراسم في الوزارات المعنية، كرئاسة الدولة ورئاسة الوزراء، وبشكل أخص وزارة الخارجية، على توارثها وتناقلها بل وطبع دليل موجز بأهمها.

وقد عرّف العرب المصطلح على أنه "الرّسوم"، المشتقة من كلمة "رسم"، أي الأمر المكتوب ؛ ومثالها الآن "المرسوم الملكي" أو "الأميري"، ويعني القانون أو الأمر الملزم ، بما يدل على احترام العرب لهذه القواعد، سواء في مقابلات الملوك والشخصيات الدولية المرموقة ، أو رجال السياسة ، أو مقابلة الناس ومعاملتهم.

وقد اشتق الأتراك من "رسوم" العربية كلمة مراسم، ومن الرّسم كلمة "رسمي"، ومرسوم وهو الإرادة الرئاسية عموماً.

(((مصطلح البروتوكول في المفهوم القانوني)))

يُطلق البروتوكول في المفهوم القانوني ، على ملحقات المعاهدة ، أو الاتفاق التنفيذي للمعاهدة ، أو يكون البروتوكول هو المعاهدة نفسها.

كما قد يُطلق على المذكرات أو المحاضر المتفق عليها ، التي يرجع إليها أطراف المعاهدة ، عند الاختلاف في التفسير.

ويُطلق على ملحقات المعاهدة "بروتوكولاً"، عندما تنظم أمورًا مكملة للمعاهدة ، مثل البروتوكولات الملحقة بالعهدين الدوليين، للحقوق السياسية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية لعام ١٩٦٦.

فقد ألحق بكل عهد بروتوكول خاص بالتسوية السلمية للمنازعات ، كما ألحق بروتوكول اختياري باتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية لعام ١٩٦١، بشأن تسوية ما ينشأ من منازعات ، حول تفسير هذه الاتفاقية وتطبيقها. - والبروتوكول - في هذه الحالة، مستقل وليس مكملاً للاتفاقية. وقد يتم تدارك بعض النقص في المعاهدة ، في بروتوكول يُبرم بعد تاريخ إبرامها الأول بسنوات، ومثال ذلك بروتوكول ١٩٦٧ المكمل لاتفاقية جنيف الخاصة باللاجئين ، المبرمة عام ١٩٥١، والملحقان الدوليان المبرمان عام ١٩٧٧، المكملان لاتفاقيات جنيف الأربع لعام ١٩٤٩.

ويمثل هذان الملحقان ، أو البروتوكولان الأول والثاني ، تطويراً وإكمالاً للاتفاقيات الأربع .

ومن البروتوكولات الشهيرة، التي تحمل معنى المعاهدة بذاتها، بروتوكول إكس لاشابيل *Aixe La Chappel*. المبرم عام ١٨١٨، الذي تضمن عدداً من الأعراف والقواعد في أسبقية رؤساء البعثات الدبلوماسية ومعاملتهم ودرجاتهم ، ويعد علامة بارزة في تطور البروتوكول الدبلوماسي.

ومثاله كذلك بروتوكول جنيف لعام ١٩٢٥، الذي حظر استخدام الأسلحة الكيماوية والبيولوجية.

وقد كانت كلمة بروتوكول إحدى الكلمات المرادفة لـ"معاهدة"، مع فارق واحد وهو أن البروتوكول أقل مرتبة ، أو ملحق فقط أو منفذ للمعاهدة، في الوقت الذي كان فيه

العرف يجري على التمييز بين المعاهدة*Treaty*، والاتفاقية *Conventio*، والاتفاق *Accord*، والميثاق *Charter*، والعهد*Covenant* (كعهد العصبة) ، وميثاق جامعة الدول العربية [١]، والبروتوكول، والوفاق *Entente*، والمعاهدة البابوية *Concordant* وغيرها، وانصب التمييز على أساس موضوع الاتفاق سياسياً أو فنياً، وأطرافه، ودرجة إلزامه.

أمّا اتفاقية فيينا لقانون المعاهدات لعام ١٩٦٩، فقد سوّت في المادة الثانية بين هذه المصطلحات. فكلها في مرتبة المعاهدة ، متى توفرت شروطها "تعني معاهدة اتفاق دولي معقود بين دول بصورة خطية وخاضع للقانون الدولي، سواء أثبت في وثيقة وحيدة، أو في اثنتين، أو أكثر، من الوثائق المترابطة، وأياً كانت تسميته الخاصة".

ثانيا : <u>أهم قواعد البروتوكول ومجالات تطبيقها</u>

تُعالج قواعد البروتوكول، طبقاً للبروتوكول الدبلوماسي ، الذي يشمل قواعد سلوك رؤساء الدول والممثلين الشخصيين لهم ولدولهم . ويتم ذلك طبقاً لأربع نقاط أساسية كالآتي:

الأولى : إن البروتوكول ينصرف إلى الجزء الرسمي الإجباري ، كما ينصرف إلى قواعد الذوق العامة والمألوفة ، في مجال العمل الدبلوماسي والعمل الرسمي بين الدول ولذلك فإن الإخلال بالجزء الرسمي يؤدي حتما إلى إضرار في مجمل العلاقات الدبلوماسية، وربما السياسية أيضا وفق درجة أهمية القاعدة والحساسية، التي تحدثها في هذه العلاقات. أما تجاهل الجزء الشخصي في هذه القواعد، فقد يقتصر

أثره على إحداث تعقيدات للشخص ، الذي يتجاهله ، في حدود لا تنسحب إلى مجمل العلاقات الرسمية .

فهناك فرق بين أن يتجاهل السفير قواعد الاتصال ، مع كبار المسئولين في الدولة المضيفة ، ولو بتعليمات من حكومته ، كإثارة مسائل داخلية حساسة دون التزام اللياقة الواجبة ، وبين أن يتخلى السفير عن اللياقة في مناسبات مماثلة ، دون أن يكون مكلفاً بإبلاغ رسالة حادة إلى الدول المضيفة.

الثانية : يختلف البروتوكول عن العلاقات العامة ، كما يتفق معها في وجوه أخرى؛ فكلاهما يقع في إطار واحد ، ويهدفان إلى تحقيق الانسجام في علاقات الأفراد ، بما يجعل هذه العلاقات أداة لتيسير المعاملات ، وليست عقبة أو عبئا عليها.

ذلك أن العلاقات وسيلة إلى غاية تعقبها ، فإن تعثرت الوسيلة عزّت الغاية وتعذر تحقيقها . ولكن هذا الاتفاق والتماثل بين البروتوكول والعلاقات العامة ، يجب ألا يُخفي اختلافاً جوهرياً بينهما.

أن البروتوكول حرفة ونظام وقواعد تمارس بشكل إجباري ، ويؤدي تجاهلها إلى الإضرار بعلاقات الدول ، بينما العلاقات العامة تتوجه إلى عموم الناس ، ويترتب على تجاهلها تعقد العلاقات وتعثر المعاملات في قطاع معين .

ويضاف إلى ذلك أن قواعد العلاقات العامة متطورة وغير محصورة ،خلافا لقواعد البروتوكول بالمفهوم الرسمي ، الذي استقرت عليه عبر العصور.

ولا شك أن تطبيق قواعد العلاقات العامة ، يُتطلب فقط في رجال العلاقات العامة .

أمّا المراسم فهي قواعد مجردة يلتزم بها كل العاملين في القطاعات ، التي تنطبق فيها قواعد المراسم والبروتوكول.

الثالثة : أن قواعد البروتوكول تختلف عن مدونة السلوك *Code of conduct*، المألوفة في المجال الأخلاقي ، سواء للأطباء ، أو الرياضيين ، أو المعـاملات التجاريـة ، أو العاملين في وزارات الخارجية في بعض الدول ، كالولايات المتحدة.

فمدونة السلوك لها طابع أخلاقي معنوي ، أمّا قواعد البروتوكول فهي تعالج مجـالاً مختلفاً في السّلوكيات الدبلوماسية ، وتنطبق على فئة خاصـة ، وتُعنـى بالقواعـد السلوكية الخارجية العامة ، خلافًا لمدونة السلوك ، التي تضع قواعـد التعامـل فـي مجال محدد ، لتساعد أطرافه في الوصول إلى نتائج محددة. فهذه القواعـد مطلوبـة لتسهيل الوصول إلى غاية أبعد ، بينما قواعد البروتوكول مقصودة لـذاتها ، وهـدف احترامها قد يكون غير مباشر ، وهو تفادي تأثر العلاقات السياسة بمشكلات العلاقات الدبلوماسية.

الرابعة : إن تجاهل الدولة ، أو الدبلوماسي ، لبعض قواعد البروتوكول ، قـد يـدفع الدولة المتضررة إلى الرد ، ويتوقف الرد على نوع المخالفة ، وهل تعـدّ المخالفـة انتهاكاً لقاعدة قانونية ، أم لقاعدة من قواعد المجاملـة *courtoisie*، التـي يجـب أن تراعى فيها قاعدة المعاملة بالمثل *reciprocite*.

فعلى سبيل المثال ، فإن الدولة قد تعمد إلى تأخير موعد تقديم السفير الأجنبي أوراق اعتماده إلى رئيس الدولة ، لتعبر بذلك عن موقف غير ودي تجاه دولة السفير؛ أو قد لا تدعوه إلى الحفلات الرسمية ، وليس إلى اللقاءات الرسمية ؛ أو قـد تعمـد إلـى

المماطلة في ترتيب المواعيد ، التي يطلبها مع المسئولين. وهذه التصرفات تدخل في إطار المجاملات ، وعدم احترامها لا يعني انتهاك واجب قانوني محدد.

ثالثا : الملابس الرسمية في المراسيم*

في الاحتفالات الرسمية التي تقام في القصر الملكي أو في رئاستي الدولة أو الجمهورية يكون اللباس الرسمي حسب فصول السنة وحسب الليل والنهار فيها على النحو التالي:-

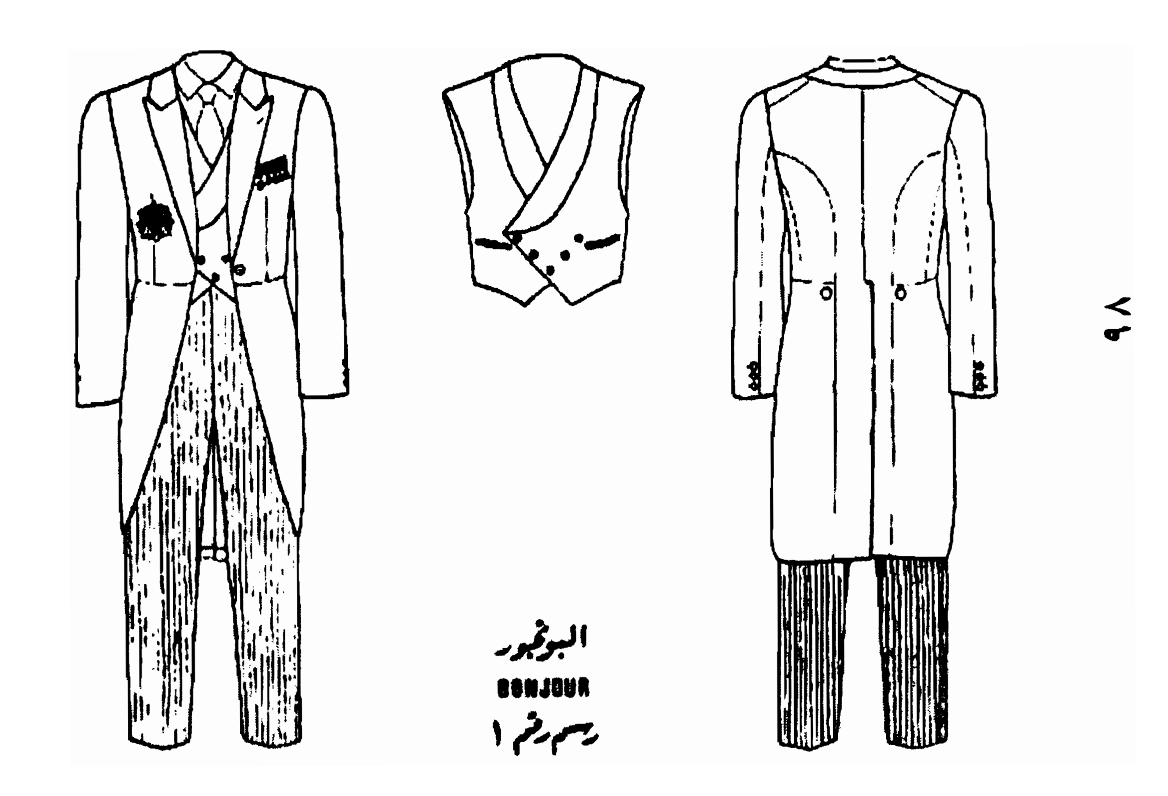
في الشتاء – نهاراً :

الملابس الرسمية تسمى " البونجور" وهو عبارة عن سترة (((جاكيت))) من النسيج الأسود (((سادة))) مفتوحة تصل حتى الركبتين ، مع قميص أبيض وقبة منشاة مفردة أو مزدوجة ، وربطة عنق سوداء (((كرافات))) منقطة أو رمادية مخططة ، وصدرية سوداء أو رمادية مع سروال (بنطلون) من النسيج الأسود المخطط بخطوط رمادية (((عموديا))) وحذاء أسود وجوارب سوداء .

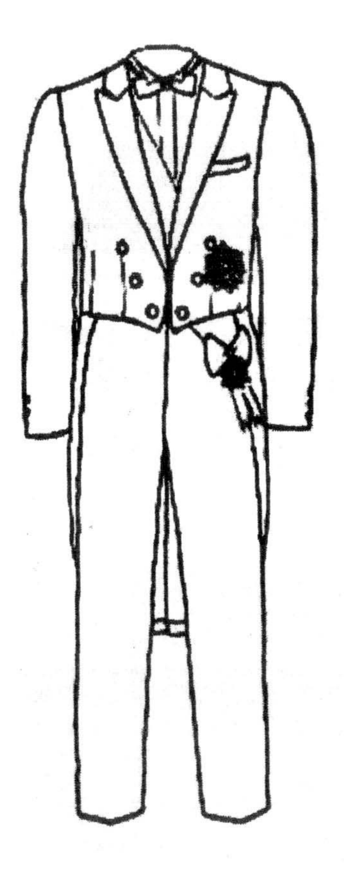
في الشتاء والصيف – ليلا:

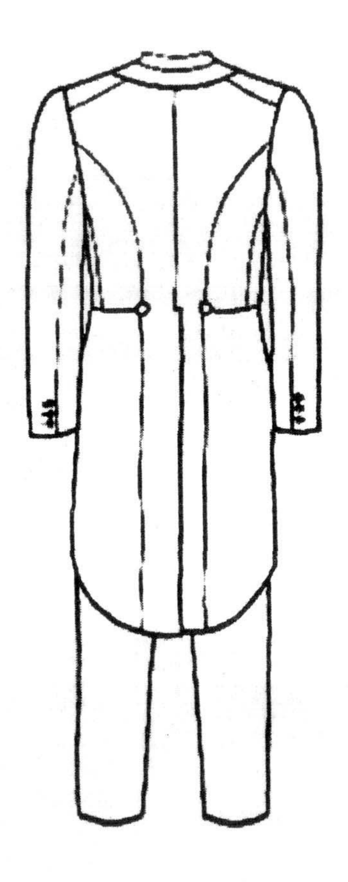
الملابس الرسمية تسمى " الفراك " سترة سوداء مفتوحة ومكورة من الأمام تصل حتى الركبتين ، وقميص أبيض منشى عند الصدر أو صدرية بيضاء وقبة بيضاء منشاة مفردة أو مطوية ، ورابطة عنق بيضاء معقودة كالفراشة (((بابيون))) ثم سروال من لون السترة من النسيج الأسود مع جوارب سوداء وحذاء أسود(((لماع))).

* - يستثنى من ارتداء هذه الألبسة في المناسبات الرسمية : رجال الدين ، الدبلوماسيون المحافظون على أزياء بلادهم.



البونجور
BONJOUR
رسم رقم ١



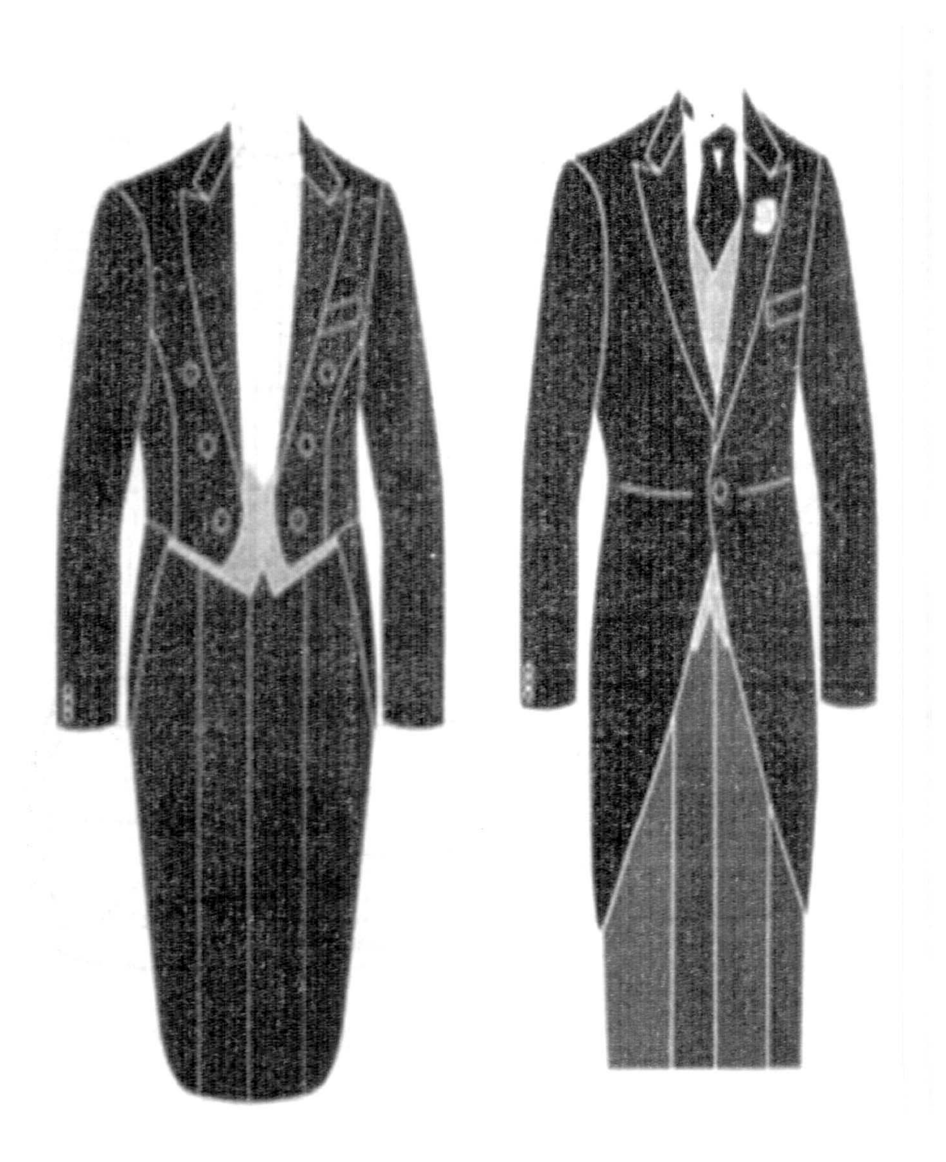


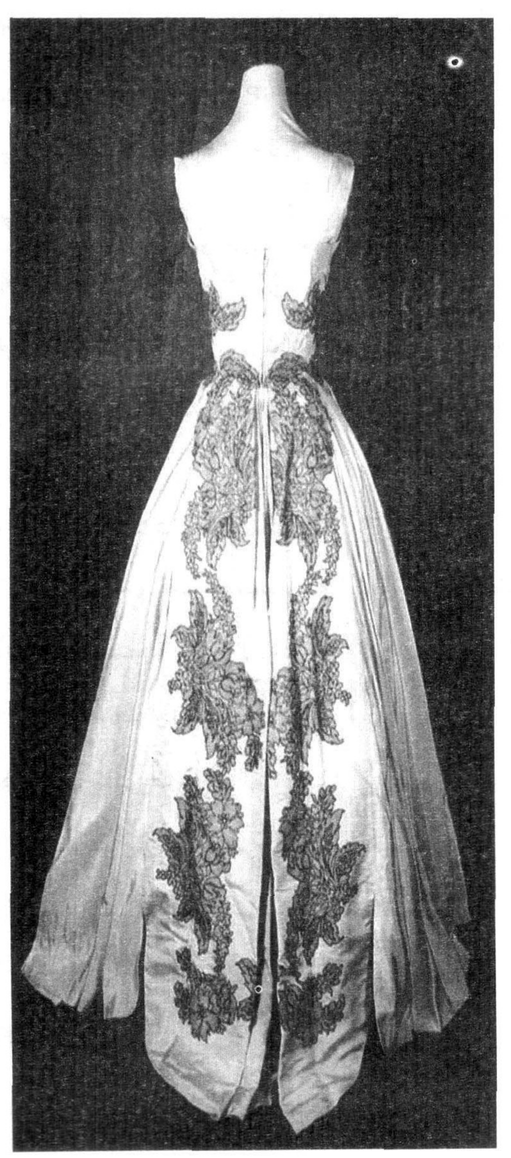


الفراك

FRAC

رسم رقم ٢







في الصيف - نهاراً :
لباس كامل أبيض مع قبة منشاة مفردة أو مزدوجة وربطة عنق طويلة قاتمة اللون وجوارب سوداء وحذاء أسود.
في الصيف والشتاء - ليلا:
في الصيف : سترة بيضاء وسروال أسود وربطة معقودة سوداء وجوارب سوداء وحذاء أسود (((لماع))).
في الشتاء : سترة سوداء وسروال أسود وربطة معقودة سوداء وجوارب سوداء وحذاء أسود (((لماع))).

رابعا : المآدب الدبلوماسية

إن قواعد المراسم وآداب اللياقة تشغل حيزاً هاماً من عمل رئيس البعثة الدبلوماسية ، وأن تقصير يبدر منه يعرضه للنقد في الأوساط الدبلوماسية والرسمية والاجتماعية إذا لم يتداركه بلباقة وكياسة وحكمة.
لكل هيئة دبلوماسية الحق في أن تتبع أنظمة وعادات دولتها بالنسبة للمآدب الرسمية والاجتماعية والحفلات وهناك مناسبتان ضروريتان للمآدب ، وكذلك مناسبة هامة يتوجب على البعثة إقامتها . المناسبتان :-
(١) إقامة حفلة تكريم للسفير الجديد عند وصوله أو للسفير القديم عند مغادرته.
(٢) مآدبة وداعية يقيمها عميد السلك الدبلوماسي للسفير الذي تنتهي مهمته يحضرها السفراء ويقدم خلالها العميد هدية رمزية باسم زملائه السفراء.

(٣) المناسبة الكبرى الهامة تنحصر في الاحتفال السنوي بالعيد الوطني لدولة السفير ، ويكون في مقدمة المدعوين إليها كبار رجال الحكم ومختلف البعثات الدبلوماسية وأعيان المجتمع ورجال الأعمال وغيرهم .

الدعوة للمأدبة

الدعوة للمأدبة تكون عادة مطبوعة بأحد اللغات الثلاث " العربية ، الفرنسية ، الإنجليزية " . وترسل قبل المحدد للمأدبة بأسبوع على الأقل ، وتوجه باسم السفير وزوجته إلى المدعو وزوجته .

ويذكر في زاوية البطاقة اليمنى لتماس الإجابة على قبول الدعوة بالأحرف الأربعة (R.S.V.P) .

وإذا كانت الحفلة رسمية ساهرة يذكر فيها نوع اللباس كالاتى :-

اللباس رسمي(*) مع (((الأوسمة ، اللباس رسمي ، اللباس العادي))) .

وإذا كانت الدعوة إلي المأدبة على شرف شخصية معينة فإن الداعي يتفق مسبقا مع المحتفي به على تحديد موعدها ويرسل الداعي إلي المدعو بطاقة يكتب في زاويتها السفلى بخط اليد (((للتذكير))) (*pour memoire*)

في قاعة الطعام

عندما يحين موعد بدء المأدبة ينتقل المدعوين إلي قاعة الطعام بدعوة من السفيرة صاحبة الدعوة ثم تتوجه برفقة المدعو الأول إلي المكان المخصص له بجانبها بينما

(*)- اللباس الرسمي هو السمو كن

يتولى السفير صاحب الدعوة مرافقة الضيفة الأولى إلي المكان المخصص لها بجانبه ،ويتوزع باقي المدعوين كل حسب أسبقيته على مقاعدهم بواسطة إحدى الطريقتين:-

- بمساعدة موظف مسئول من بعثة السفير صاحب الدعوة وفقا لرسم المائدة مع أسماء المدعوين وأماكنهم فيها ، وهي توضع غالبا عند مدخل قاعة الطعام .
- بموجب بطاقات توزع على المدعوين قبل دخولهم قاعة الطعام وهي تتضمن رسم المائدة مع إشارة إلي مقعد المدعو .

وهذه البطاقة لا تحمل عادة اسم السفير بل يدون عليها العبارة التالية :

سعادة سفير (((يذكر هنا اسم دولته فقط))) .

أما البطاقة التي تعطى لزوجته فتحمل العبارة التالية :

صاحبة السعادة حرم (((اسم زوجها فقط))) .

ملاحظات هامة

- تنثر على المائدة قائمة بأنواع الطعام بين كل طبقين .
- توضع على المائدة الأزهار بشكل منسق .
- عند انتهاء الطعام تستأذن السفيرة المحتفى به بالوقوف فيقف معها ويغادران قاعة الطعام ويحذو حذوهما الجميع باتجاه قاعة أخرى لتناول القهوة والشاي وبعض المشروبات المهضمة.

- يراعى تنظيم تقديم الطعام في حال وجود ضيف إلي المائدة بحيث يقدم (((الجرسون))) إلي الضيف (((والجرسون))) الآخر إلي صاحب الدعوة في وقت واحد ثم يستمران في التوزيع حسب ترتيب الجلوس مع مراعاة التقديم للسيدات أولا ثم الرجال .

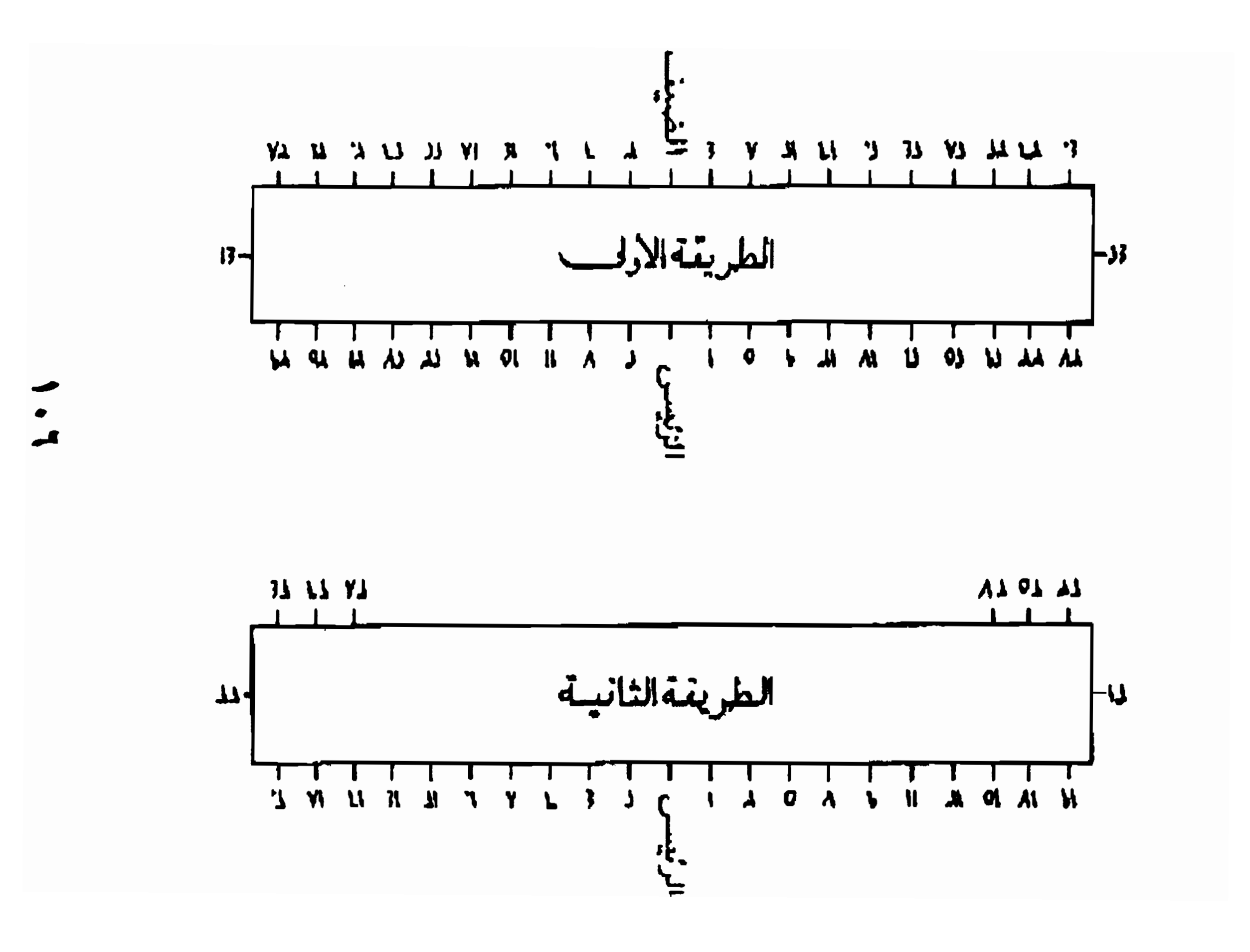
نماذج ((٦)) لموائد المآدب الدبلوماسية.

- إذا كانت المائدة مستطيل والدعوة موجهة للرجال فقط يترأس صاحب الدعوة المائدة ويجلس باقي المدعوين عن يمينه ويساره حسب أسبقية كل منهم ((((الرسم رقم ١)))) .

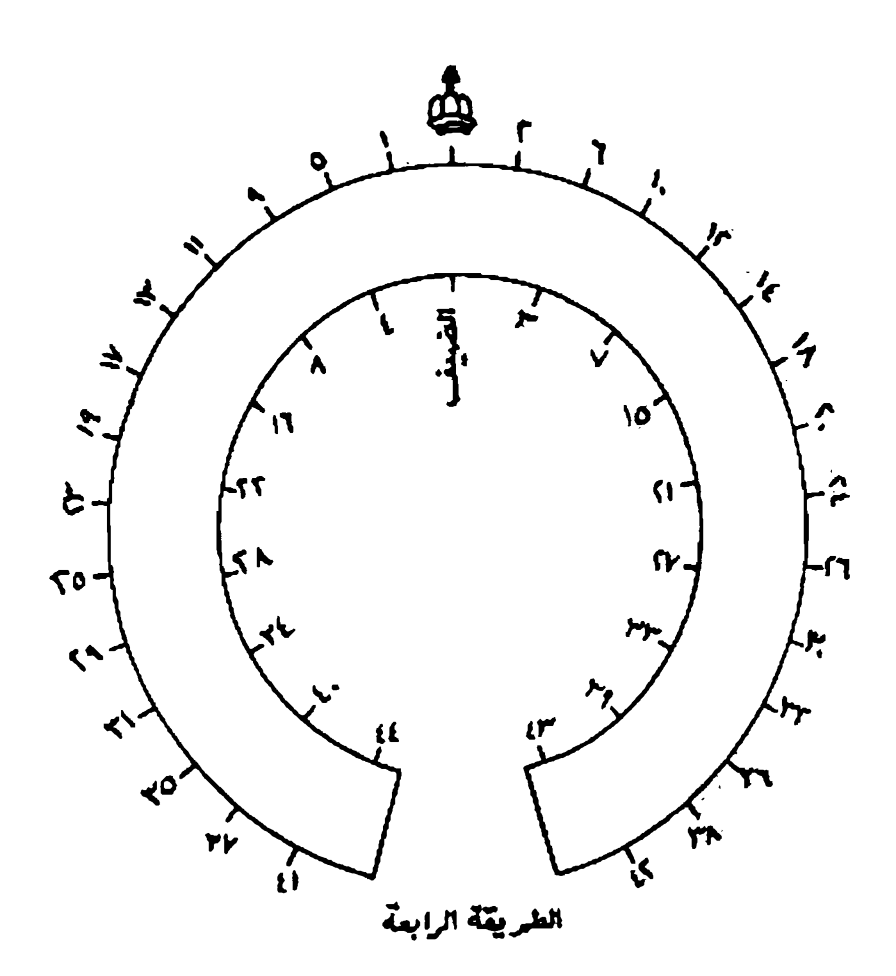
- إذا كانت المائدة المستطيل مختلطة للسيدات والرجال توضع لائحة بأسبقية الرجال وأخرى للسيدات ثم يصار إلي توزيع الجميع كل حسب أسبقيته حول الداعية والداعي ، فيجلس المدعو الأول إلي يمين الداعية والمدعوة الأولى إلي يمين صاحب الدعوة وهكذا على أساس أن تكون سيدة بين كل رجلين.

(((الرسم رقم ٢ والسيدات بين القوسين))) .

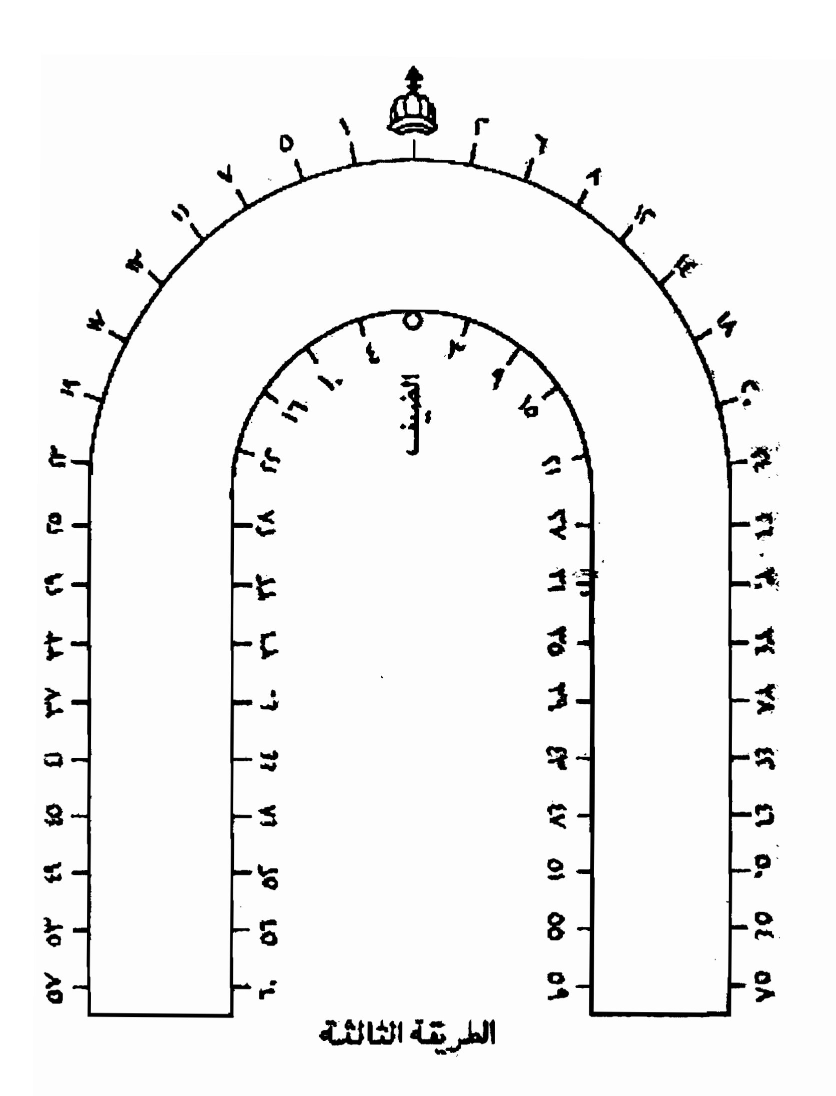
- إذا كانت المائدة المستطيل مختلطة وإذا رغب الداعي في التنازل عن مكانه إلي ضيف يهمه أمره ، ويكون مكانه في هذه الحال مقابل صاحبة الدعوة بينما يجلس زوجها صاحب الدعوة أما إلي يمين السيدة الأولى للجالسة إلي يمين الضيف (((رقم ٣)))) وأما في المكان الأخير على (((رقم ٤))) إلي يسار الضيف (((الرسم رقم ٣ والسيدات بين القوسين))) .



الطريقة الأولى
الرئيس
الضيف
الطريقة الثانية
الرئيس



الطريقة الرابعة



الطريقة الثالثة

- إذا كانت المائدة رسمية يحضرها رئيس حكومة مثلا ، وسواء كانت مستطيلة أو على شكل حدوه حصان يترأسها في الوسط مع صاحبة الدعوة ويكون مقعده إلى يمينها . وإذا كانت المائدة بدون رئيس حكومة يتوسطها كالعادة الداعي وزوجته ويجلس باقي المدعوين عن اليمين واليسار من الخارج والداخل دون أن يكون في مواجهتهما من الداخل أحد (((الرسم رقم ٤))) ، (((السيدات بين قوسين))) .

- إذا كانت المائدة على شكل حدوة حصان يراعي فيها القاعدة في الرسم رقم ٤ ولكن مع اختلاف في جلوس الداعية والداعي إذ تجلس الداعية في وسط المائدة من الخارج ويجلس الداعي مقابلها من داخل المائدة ثم يوزع باقي المدعوين والمدعوات وفقاً لترتيب أسبقية كل منهم على أن تكون البداية من المقعد (((رقم ١))) إلي يمين الداعية . (((الرسم رقم ٥ الرجال بين قوسين))) .

- إذا كانت المائدة على شكل حدوه حصان يمكن عدم استعمال الجهة المقابلة للداعي والداعية من داخل المائدة ، ويتم توزيع المدعوين حولهما حسب الأسبقية .

(((الرسم رقم ٦ الرجال بين قوسين))) .

خامسا : <u>أسبقية الأوسمة وطريقة حملها في المآدب الرسمية " التشريفات ".</u>

أولا : عندما يقيم السفير مأدبة دبلوماسية ساهرة ويطلب فيها اللباس الرسمي مع الأوسمة تكون الأسبقية للأوسمة كالآتي :

- الوسام الوطني لدولة السفير المدعو .
- الوسام الوطني لدولة السفير الداعي .

ويستحسن في مثل هذه الحال أن يكتفي السفير المدعو بحمل وسام دولة السفير صاحب الدعوة دون سواه .

أما الأوسمة المصغرة التي تعلق في سلسلة ذهبية على الثنية اليسرى من اللباس الرسمي ، فتبدأ من الجهة اليسرى بالوسام الوطني لدولة السفير المدعو ثم وسام دولة السفير الداعي ((((إذا كان حائزا عليه)))) ثم يليها باقي الأوسمة الأجنبية حسب درجاتها .

ثانيا : عندما يكون السفير مدعوا لمأدبة رسمية ساهرة تكريما لرئيس دولة أجنبية ضيف.

يكون ترتيب الأوسمة في السلسلة الذهبية المشار إليها أعلاه كالآتي :

- الوسام الوطني لدولة السفير المدعو .
- الوسام الوطني للدولة المعتمد لديها ((((إذا كان حائزا عليه)))) .
- الوسام الوطني لدولة الرئيس المحتفي به ((((إذا كان حائزا عليه))))).

ملاحظة هامة :

تجدر الإشارة هنا إلي وجوب منح كل سفير معتمد في الخارج الوسام الوطني لدولته من رتبة قومندور فما فوق كي يحملها في مثل هذه الاحتفالات .

مأدبة دبلوماسية يقيمها رئيس الحكومة

- عندما يقيم رئيس الحكومة مأدبة لأعضاء السلك الدبلوماسي يراعي الجلوس إليها على النحو التالي :

عميد السلك الدبلوماسي - السفراء المعتمدون - رئيس مجلس الشيوخ - رئيس مجلس النواب - الوزراء الأجانب - الوزراء المحليين - أمين عام رئاسة مجلس الوزراء - مدير الشئون السياسية في وزارة الخارجية .

مأدبة دبلوماسية يقيمها وزير الخارجية

- عندما يقيم وزير الخارجية مأدبة لأعضاء السلك الدبلوماسي يراعي الجلوس إليها على النحو التالي :

عميد السلك الدبلوماسي - السفراء المعتمدون - رئيس مجلس الشيوخ - رئيس مجلس النواب - رئيس مجلس الوزراء - رئيس الحكومة - الوزراء الأجانب - رؤساء الجمهورية السابقين - الوزراء المحليين .

سادسا : البروتوكول والاتيكيت

قد يخلط البعض بين المراسم" البروتوكول " وفن المعاملة " الإتيكيت " ، ونذكر هنا أن لكل منهما قواعد خاصة بها. وكل من يعمل في مجال المراسم يجب أن يحاط علماً بجميع قواعد (((الإتيكيت))) وهى تلك المتعلقة بالأخلاق الحميدة والصفات الحسنة وآداب السلوك في مختلف المناسبات، فنذكر منها آداب الحديث، وآداب الجلوس،

وآداب الطريق، والعلاقات الاجتماعية المختلفة أثناء الزيارات والتعارف والمحادثـات التليفونية والمجاملات في الأعياد والمناسبات المختلفة.

البروتوكول (المراسم)

هي الترجمة الجارية لكلمة بروتوكول *protocol*

ويطلق لفظ المراسم على جميع الإجراءات والتقاليد وقواعـد اللياقـة التـي تسـود المعاملات والاتصالات الدولية، كما إنها تنظم قواعد المجاملة والأسبقية فى المناسبات والحفلات والمآدب الرسمية والاجتماعية.

علاقة الاتيكيت بالبروتوكول والمراسم

عندما نعرف كلمة " إتيكيت " ونفسرها بأنها قواعد التشريفات وآداب الرسـميات .. فهي بذلك قريبة من كلمة " بروتوكول " ، والتي هي في الأساس نظام وتقاليد لتغطية المقابلات الرسمية أو نظام التعامل مع الوفود الرسمية من قبل ممثلي الحكومات ..
ففي المقابلات الرسمية يجب أن يلتزم بها لدى ممثلين الدول بمجموعة من القواعـد المعروفه بأنها قواعد التشريفات والمراسم التي تتشرف الدولة بـالتزام بهـا لـدى ممثلي الدول الأخرى.
وغالباً.. ما تتسم المقابلات الرسمية أو إثناء مراسم معينة بقواعد تعامـل يشـترط فيها الالتزام بزي معين وبأكل معين وبطرق أكل معينه أكثر تعقيداً عـن تلـك التـي

يتعامل بها الأفراد العاديين خاصة في مسألتي الملبس والمأكل وطرق المقابلة والتحية والمصافحة...

سابعا : رفع العلم الوطني على السفن التجارية والسياحية

* يرفع العلم الوطني على السفن الملاحية التجارية والسياحية أثناء وجودها في الموانى من شروق الشمس إلى غروبها ، وكذلك عند دخولها أى ميناء أو خروجها منه وعند مرورها على مرأى من سفينة أخرى أو منارة أو بناء على طلب أية سفينة حربية .

* عند رفع شارات الزينة على أي سفينة يرفع العلم الوطني على رأس السارية الكبرى . في حالة رفع شارات الزينة تكريما لدولة أجنبية ، وجب أن يوضع علم هذه الدولة مكان العلم الوطني على السارية الكبرى.

* يرفع العلم الوطني على سفن الملاحة الداخلية " المراكب " في الأعياد الداخلية في الأعياد والمناسبات الرسمية من شروق الشمس إلى غروبها ويكون مكانه في مؤخر المراكب.

* إذا دخلت السفينة مرفآ دولة كانت في حداد رسمي ترفع السفينة علم هذه الدولة منكسآ في منتصف السارية .

المراجـــــــع

(١) أحمد تهامى سلطان ؛(بدون سنة نشر)؛ دليل كل بيت إلى الاتيكيت.

(٢) أحمد الجلاد ؛(٢٠٠٥) ؛ سياحة الاسترخاء ؛ الناشر عالم الكتب – مصر.

(٣) أحمد الجلاد ؛(٢٠٠٢) ؛ اطور الاتجاهات الحديثة في السياحة ؛الناشر عالم الكتب – مصر.

(٤) أحمد الجلاد ؛(١٩٩٨) ؛ البيئة وجغرافية الترويح وأوقات الفراغ ؛ عالم الكتب – مصر.

(٥) أحمد الجلاد ؛(٢٠٠٥) ؛ سياحة الاسترخاء؛ الناشر عالم الكتب – مصر.

(٦) أحمد الجلاد ؛(٢٠٠٥) ؛ سياحة الاسترخاء؛ الناشر عالم الكتب – مصر.

(٧) أبو زكريا يحيى بن شرف النووي ؛(١٤٠٧ هـ) ؛ صحيح مسلم بشرح النووي ، الإسكندرية ، دار الريان للتراث ، ٩ أجزاء

(٨) أحمد بن عبد بن الحليم بن تيمية؛(بدون سنة نشر) الحسنة والسيئة؛ دار الكتب العلمية، بيروت.

(٩) تهاني عبد السلام ، (١٩٧٩) ، أسس الترويح والتربية الترويحية ، دار المعارف

(١٠) جلين ويلسون؛(٢٠٠٠)؛سيكولوجية فنون الأداء ؛ ترجمة/ شاكر عبد الحميد؛ المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب الكويت .

(١١) ديفيد بيكمان ؛ (٢٠٠٧)؛ التنمية والقيم ؛ ترجمة محسن يوسف ؛ مكتبة الأسـرة ، الهيئـة المصرية العامة للكتاب .

(١٢) سمير عبد اللطيف الرزاز؛(٢٠٠٠)؛إدارة سياحة المؤتمرات والحفلات؛مكتبة الآداب القاهرة

(١٣) صلاح عبوشى ؛ ١٩٩٠)؛ كتاب المراسم ؛ شركة المطبوعات للتوزيع والنشر– بيروت؛ لبنان

(١٤) عبد الرحمن النحلاوي ؛ (١٤٠٥هـ) ؛ التربية الإسلامية والمشكلات المعاصرة ،الرياض ، مكتبة أسامة وبيروت المكتب الإسلامي ، الطبعة الثانية.

(١٥) عبد الرحمن بن رجب ؛ (١٣٨٢هـ) ، جامع العلوم والحكم في شرح خمسين حديثا من جوامع الكلم : القاهرة.

(١٦) عبد الفتاح محمد شبانة ؛(بدون سنة نشر)؛ آداب التعامل والايتكيت في الأسرة والمجتمع

(١٧) عبد اللطيف محمد خليفة ؛ (١٩٩٢)؛ إرتقاء القيم ؛المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب الكويت

(١٨) على عجوة ،(بدون سنة نشر) ، الأسس العلمية للعلاقات العامة ،مكتبة عالم الكتب

(١٩) فرانسيس ت.ماك آندرو؛(١٩٩٨)؛ علم النفس البيئى؛ ترجمة جمعة سيد يوسف؛ جامعة الكويت

(٢٠) مايكل أرجا يل (بدون سنه نشر)، سيكولوجية السعادة ، ترجمة/فيصل عبد القادر.

(٢٢) محمد حسن المرزوقي(٢٠٠٧)... " الاتيكيت العائلي " دورة للمحاضر ٢٨ آذار (مارس)

(٢٣) محمد قطب ؛ (١٤٠٣ هـ) دراسات في النفس الإنسانية ،دار الشروق بيروت الطبعة (٦)

(٢٤) محمد نسيب الدفاعي ؛ (١٤٠٧هـ)؛ تيسير العلي القدير لاختصار تفسير ابن كثير : مكتبة المعارف،الرياض

(٢٥) محمود نديم نحاس ؛(١٩٩٩) الاتيكيت والإنترنت ؛ ٢٥ ربيع الأول ١٤٢٠ هـ الموافق ٩ يوليه ، ص ١٤؛ ل ؛ نُشرت في جريدة عكاظ، العدد ١٢٠٠٤

(٢٦) مروه عماد الدين (٢٠٠٦) ؛ ٥٠٠ سؤال في الاتيكيت ، مكتبة الأسرة ، الهيئة المصرية العامة للكتاب .

(٢٧) مي عبد العزيز السديري؛ "أصول المعاملة والإتيكيت". آداب الاتيكيت والمجاملة ؛ المكتبة السعودية.